WINDOWS 関係相談事例

No	トラブル相談内容	解決方法及びアドバイス内容
1	昨日まで使えていた電子メールが急に使えなくなった	無線ＬＡＮを使っているが、Windows パソコンの「無線スイッチ」が off になっていた。本人は、そのスイッチの存在を知らずに、いつの間にか触れてしまった模様。
2	光フレッツに加入しＮＴＴが工事に来たが、その後、メールが繋がらない	利用者からの説明が足りず、ＮＴＴ業者の作業に齟齬があった模様。ＮＴＴに連絡して再作業を依頼した結果、解決した。
3	パソコンを自己流で使ってきたが、文字入力をはじめ、基礎から教えて欲しい	何回かスケジュールの擦り合わせを行い訪問予定を立てたが、毎回直前になって「体調が悪い」との連絡があり、訪問は 1 度も実現していない。従って、どの程度の支援が必要かの判断にも至っていない。
4	プロジェクターを購入したいが、お勧め機種は？	使う場所と使い方を確認した結果、それほど高性能な機種は不要と考え、予算範囲内で、複数機種を提案した。
5	パソコンの買い替え（Xp から 7）に伴って、office を 2000 から 2007 に乗り換えてデータも移植したいが方法がわからない	口頭で説明したが理解してもらえず、訪問も可能と説明したところ、「来られては困る」の雰囲気で、「サンアップルのロビーで合う事も可能」と説明した。しかし、その後進展無し。
6	メールアドレスは持っているが、他に無料のメールアドレスを確保したいがどうすれば良いか。	無料の google メールで、操作を代行した。
7	新しいプリンターを購入してインストールしたが、認識されない	ネット接続せずに認識作業をしていたためのトラブルであった。
8	ＵＳＢメモリーのファイルが見えない	差し直しをしたところ解決した。接触不良だった模様。
9	電子メールで送り先から「ＢＣＣを使え」と言われたが、どういう意味か教えて欲しい	電子メールの、宛先・ＣＣ・ＢＣＣについて説明し、個人情報面でセキュリティが必要な場合はＢＣＣを使うように指導した
10	昨夜から急にインターネッが接続ができなくなった。	前夜の雷雨でＡｄｓｌモデムが故障した模様であり、NTT に連絡していただくことにした。
11	大きなファイルを送る方法を知りたい。	「宅ファイル便」サービスを案内し、操作デモを実演した。
12	パソコンを新規購入して３ヶ月経過したところウイルス対策ソフトから「購入」メッセージが出始めたがどうすれば良いか。	ウイルス対策の必要性を説明し（無料ソフトもあることを伝えて）早急に対応すべきと伝えた。
13	メールにファイル添付して送信したところ、エラーになってしまった。	10Mb の画像を添付したためインターネット網でＮＧとなったものであり、ファイルサイズを小さくすることを薦めた。
14	Windows7 に買い換えたが、メールソフトが見当たらない。	Thunderbird をインストールし、メールアカウントを設定した。また、後日使い方の指導を行った。

15	電子メールで返信操作をするが、エラーメッセージが戻ってしまう	相手側から受け取ったアドレスに間違いがあったためで、修正した結果、正常になった。
16	迷惑メールが多くて困っている	メールソフトでの拒否機能について説明したが、最後の手段は「メールアドレスの変更」と説明した。
17	知人から受け取った Word ファイルが開けない	Word2010 で作成したファイルを Word2003 で開こうとしていたためであり、相手側に拡張子を.doc に変更して貰うよう指導した。
18	ｇｏｏｇｏｌｅで無料のメールアドレスを確保したが、メーラー Thunderbird にセットしたいがどうすれば良いか。	メールアカウントの設定を行った。
19	CD への書き込みが出来なくて困っている	CD のプロパティを確認して貰ったところ、「書き込み」が有効になっていなかったため。
20	デジカメで写真を印刷したが、色調が悪い	プリンターの目詰まりチェック印刷と、ヘッドクリーニングの方法を案内した。
21	今まで行っていた Windows Update が、ある日から認証してもらえず、Update できなくなった	データをバックアップ後、リカバリ CD を利用して工場出荷状態に戻した。その後のソフトのインストール作業が大変な様子のため、持ち帰って作業して納品した。
22	新しいパソコンを購入したが、Word2010 でプロダクトキーを要求されたがどうすれば良いのか？	Word のソフトを開封してもらい､プロダクトキーの入力をして認証がＯＫになった
23	パソコンの起動に時間がかかるようになった	ディスクデフラグとディスククリーンアップの利用法を説明したが、ウィルス対策ソフトが起動時に定義ファイルを更新する事も関係していると説明した。
24	デジタルカメラとパソコンの接続､設定方法､画像データのワープロソフトへの取り込み方､など知りたい	デジタルカメラのドライバーのインストール方法と、ワープロソフトへの画像の取り込みの方法を説明した。
25	最近ウィルスソフトからの「契約更新メッセージ」が頻繁に出るが、対処法を教えてほしい	新しいウィルスに対応するためには、定義ファイルの更新が必要であり､（無料のソフトもあるので）対策を講じていただくよう案内した。
26	ＵＳＢメモリーを取り外した際にメッセージが出たが、どうすれば良いのか？	ＵＳＢメモリーを含む「ハードウェアの取り外し」の正しい手順について説明・指導した。
27	Word2007 を利用しているが、大きな画像を貼付けたためサイズが１０Mb を越してしまった。メールに添付したいので圧縮の方法を知りたい。	Word2007 上での「画像圧縮」を指導した。
28	新聞上に紹介されていたホームページを見たいが方法が分らない	インターネットの検索方法や、ＵＲＬの直接入力方法を案内した。

29	今朝から急にケーブルインターネットに接続できなくなった	ルーターの再起動を試みて、解決した。
30	文字入力で日本語変換がうまくいかない	かなモード設定になっていたようであり、ＩＭＥのプロパティでの設定方法を説明した。
31	パソコンを購入したがインターネット接続ができない	接続設定を実施した。
32	保存したはずの画像データが行方不明で見当たらない	ファイルの検索方法を説明し、発見することができた。
33	Ｗｏｒｄで印刷がうまくできない	プリンターの印刷ジョブがたまっていたためであり、削除した結果ＯＫになった。
34	突然、プリンターが動かなくなったとの事。	単純な話と考え電話で確認したが原因が不明。たまたま、センターの近くに来る用事があるとの事で、パソコンを持ち込んでいただくことにした。１週間ほどかけて種々チェックの結果、ウイルス感染が判明し、ウイルスを隔離したところ Windows の基本部分が機能しなくなった（ウイルス対策ソフトが未搭載であった)。そのため、もう1 週間時間を貰い、Windows を工場出荷時点に戻し、各種ソフトウェアを再インストールして持ち帰っていただいた。
35	Windows7 をインストールしたが、認証されていない模様であり、認証方法を知りたい。	Windows7 は正規品であり問題が無かったので、手順を説明した。
36	office2010 にバージョンアップしたが、認証はどうすれば良いか？	office2010 は正規品であり問題が無かったので、手順を説明した。最近の office は、インストール途中でプロダクトキー入力は求められず、事後にヘルプから入力するようになった模様。
37	office2007 に変えたが、慣れている office2003 のツールバースタイルで使う方法がないか？	ツールバーのリボン部に、クラシックスタイルを追加する方法を説明した。
38	パソコンで仕事をしているが、以前に比してかなり遅くなった。また、可能であれば Windows Vista から Windows7 に乗り換えたい。	意図しない常駐プログラムの存在等をチェックしたが、遅くなる原因は特定できなかった。パソコンに Windows7 をインストールして納品した。預かり期間は約 1 週間。
39	Word のプレビューが機能しない	ネットから情報を得て応急措置はしたもののウイルス感染の疑いが残った。その点を指摘したが、本人は「プレビューさえ出れば良い」と主張したため「時間の余裕がある時に預かりたい」と話してきた。
40	ホームページの維持管理を自分たちで実施しているが、どうも、いつもと動きが違って、ページの更新ができない。更新しても、戻ってしまう。	確認したところ、ホームページが乗っ取られている事が判明した。原因は、サーバーにアップロードする際に入力するパスワードがあまりに単純（類推可能）なため、パスワードを破られたと思われる。従って、

		サーバー契約会社と相談して、もう一度ホームページを再構築するよう案内した。
41	最近、パソコンがかなり遅くなり、困っている。	ゴミ掃除（ディスククリーンアップとディスクデフラグ）をして解決した。
42	急にネットへの接続ができなくなった。事業に使っており、困っている。	調査の結果ネット側には問題が無く、パソコン側のネットに関する設定にも問題は全く無かった。やむを得ず、「システムの復元」を実施したところ、復活できた。本当の原因は不明であるが、念のためウイルス対策ソフトで全ファイルスキャンを実施したところ、トロイの木馬等が検出された。（ウイルス対策ソフトは搭載されていたが）
43	ブラウザを立ち上げると、「入力せよ」のメッセージが出てしまい、対応方法が分からない	センターにパソコンを持ち込んでいただいて再現を試みたが、同じ現象が出なかった。持ち帰った後も、その表示は出ていないとの事。
44	cookie とは何か？　利用上の注意点はあるのか？	通常の説明を行った
45	突然画面がチラついて、その後真っ黒になった。その後、セーフモードで立ち上げる事はできたが、いつのまにかファイルの拡張子が変わってしまった等、どうもおかしい。	グラフィックボードのトラブルは間違いないが、拡張子が変わってしまった理由は不明。（ウイルス対策ソフトは搭載されている）Windows Vista であったので、この際、全てクリアして Windows7 に乗り換えることにした。本人にデータバックアップを依頼し、その後、センターに預かって作業を行い納品した。
46	暑中見舞いを作成したい。パソコンを持ち込むので、指導して欲しい	センターにて 3 時間ほど指導した。
47	ｇｏｏｇｏｌｅメールを Thunderbird にセットしたいがどうすれば良いか。	メールアカウントの設定を行った。
48	受信メールの削除をしたい。	通常の説明を行った
49	新しいパソコンを購入して Word2010 をインストールした。プロダクトキーを要求されたがどうすれば良いのか？	Word を立ち上げてヘルプからプロダクトキーの入力をしてもらい、認証ＯＫになった
50	最近になって、パソコンの起動に時間がかかるようになったが、対応方法はないか？	ディスクデフラグとディスククリーンアップの利用法を説明したが、「ウィルス対策ソフトが起動時に定義ファイルを更新する」、「Windows Update が自動の設定であればそれも関係する」と説明した。対策は、前もって余裕を見てパソコンに電源投入するように話した。

51	Windows XP を使っているが、Windows7または８への買い替えを考えたほうが良いのか？	WinXp のサポート期限とＭｉｃｒｏＳｏｆｔ社支援サイトのＵＲＬを説明し、買い替えの判断は本人にしていただくことにした。
52	ウィルス対策ソフトは、本当に必要なのか？	必須であり、新しいウィルスに対応するためには、定義ファイルの更新も必要で、(無料のソフトもあるので）対策を講じていただくよう案内した。
53	電子メールで添付ファイル（画像データ）を付けたところ、エラーメッセージらしき物が戻ったが、どうすれば良いか？	ファイルを添付するとエラーになる可能性が高いことを説明し、ファイルの圧縮を案内した。
54	今まで行っていた Windows Update がある日から（認証してもらえず）Update できなくなった	原因は特定できなかったので、データをバックアップ後、リカバリ CD を利用して工場出荷状態に戻した。しかし、その後のソフトのインストールに時間がかかるため、持ち帰り作業として、後日納品した。
55	今朝から急にケーブルインターネットに接続できなくなった	LAN ケーブルの端子が破損していたためで、交換してＯＫになった。
56	パソコンがフリーズしてしまい、シャットダウンできずに困っている。	CTRL+ALT+DEL が効果無かったため、電源釦を 5 秒間の長押しして貰い、その後Ｗｉｎｄｏｗｓをセーフモードで起動し、再起動することで解決した。本当の原因は不明。
57	最近、「ボット」という言葉を聞くが、何か？	セキュリティの説明をし、対策についても補った。
58	ＵＳＢメモリーを取り外した際にメッセージが出たが、どうすれば良いのか？	ＵＳＢメモリーを含む「ハードウェアの取り外し」の正しい手順について説明・指導した。
59	手が不自由で通常のマウスは扱いにくいが、適当な入力機器がないか？	センター所有のトラックボール 2 種類を持参して試していただいた。2 週間後に確認したところ、1 種が使い勝手が良いとの事であり、似たタイプを購入していただいた。
60	保存したはずの文書ファイルが行方不明で見当たらなくなった	ファイルの検索方法を説明し、発見できた。
61	最近、モバイル系でのネット接続が遅くなった。	E-mobile を利用しているが、上限まで使用しているためではないか？　利用条件を確認していただくよう、案内した。
62	デジカメを購入したが、インストールはどうすれば良いのか？	訪問して、インストールと設定を行った。

63	デスクトップにアダルト視聴契約画面が張り付いて、閉じても数分置きに表示され、消えてくれない。	表面上、問題がありそうな新しいソフトウェアがインストールされた形跡はなかった。そのため、通常の「アプリケーションの削除」では対応出来ず。次に、「ファイル名を指定して実行」で msconfig を起動し、システム構成ユーティリティのスタートアップを開き、名称が数字のみの不審なプログラムを見つけて、チェックを外したところ該当画面の表示は止まった。次に、ファイル検索でそのプログラムのあり場所を確認して、削除した。
64	自分でホームページを更新（アップロード）したが、自分のパソコンに最新状態が表示されない	自パソコンのキャッシュメモリーから古い情報のまま表示されている可能性を説明し、「ページの再読み込み」を実行してもらったところ、解決した。
65	知らぬ間にインストール済みのプログラムが無くなっており「全てのプログラム」に表示されない。また、勝手にシャットダウンと起動を繰り返し、どんな操作も割り込めない	たまたま操作できるタイミングがあり Windows キーに触れたところ、そのままシャットダウンと再起動に進んでしまった。元々の原因は不明であるが、工場出荷時状態に戻さざるを得ないと判断。データのバックアップを取ってないとの事であり、セーフモードで立ち上げてデータ抽出が出来た。その後パソコンを預かって持ち帰り、工場出荷時に戻す作業を実施して納品した。
66	年賀状作成で画像の取り込みがうまくいかない	来所いただいて、２時間程、説明・指導した
67	言語バーに見知らないマークが表示され、毎回これを off しないと通常の日本語変換ができず、不便で何とかしたい	該ソフトウェアは問題のあるソフトではない事がネット上で確認出来た。他のソフトをインストールした際に、「このソフトもインストールしますか」のメッセージを見落とし、一緒にインストールしてしまった模様。通常の「プログラムの削除」処理を実行して解決した。
68	office2007 に変えたが、慣れている office2003 のツールバースタイルで使う方法がないか？	ツールバーのリボン部に、クラシックスタイルを追加する方法を説明した。
69	文字入力モードを「ひらがな」に変えたい	日本語入力の「プロパティ」で設定する方法を説明した
70	Windows7 をインストールしたが、認証されていないため、その認証方法を知りたい。	Windows7 は正規品であり問題が無かったので、手順を説明した
71	Word 文書に背景色を付けたい	３種類の方法があるが、各々について説明した
72	Word 使用中に、カーソルが激しく点滅を始めた	ネット上で検索しても、はっきりした原因が特定出来なかった。後日、ワイヤレスマウスの電池を交換して解決したとの連絡が

		あった。
73	初めてインターネット契約して書類が届いたが、どこから手をつけて良いか分からない	接続設定とメール設定を行い、日を改めて、操作指導に訪問した
74	使いたいソフトがあるが、どのパソコンを購入したら良いか？	当センター保有のマウスコンピュータ製品にインストールして作動確認を行い、購入も代行した
75	ｇｏｏｇｏｌｅメールを Thunderbird にセットしたいがどうすれば良いか。	メールアカウントの設定を行った。
76	Word 文書への図の取り込み方と加工方法（移動と圧縮・拡大も）を知りたい	簡単なマニュアルを作成して送り、電話でフォローした
77	Windows を終了させようとすると、「処理中」と出るが、これは何か？	最近の Windows は、WindowsUpdate 等にも「後処理がある」事、また再起動時にも行われる「処理」があると説明した
78	パソコン操作の説明の為に、パソコン画面を切り取りたいがどうすれば良いか？	画面全体の切り取りには PrtSc（プリントスクリーン）を使い、更に、アクティブウインドウは Alt+PrtSc 操作で可能である事を説明した
79	パソコン画面の任意部分を矩形に切り取りたいがどうすれば良いか	1 例として winshot（フリーソフト）を紹介し、使い方を説明した
80	結婚式の写真を友人から SD カードで受け取ったが、どう扱えばば良いのか？	使用しているのはデスクトップパソコンであり､SD カードスロットが無い｡そのため、メディアリーダーを入手する必要があると説明した。データを壊す心配をしていたので、SD カードのロック機能も説明した。
81	データを整理する為にフォルダを作っているが、7 層まで作ったら、８層目は作成エラーになった。階層の深さに制約があるのか？	ネットで調べたところ､「パス名の長さに２５６桁以内の制限がある」ためで、階層数の問題では無いとの事。従って、フォルダ名とファイル名を短くすることを勧めた。
82	メールアドレスは持っているが、他に無料のメールアドレスを確保したいがどうすれば良いか。	操作を代行した。
83	ネットセキュリティのセミナーで「ボット」と言う単語を聞いたが良く分からなかった	具体的な事例を説明した。しかし、何処まで理解して貰えたかは不明。
84	ＵＳＢメモリーを差したが、エクスプローラーに表示されない	差し直して解決した。接触不良だったと思われる。
85	ＵＳＢメモリーを取り外した際にメッセージが出たが、どうすれば良いのか？	ＵＳＢメモリーを含む「ハードウェアの取り外し」の正しい手順について説明・指導した。
86	手が不自由で通常のマウスは扱いにくいため、適当な入力機器を探しているが	センターのトラックボール 2 種類を持参して試して貰ったところ、1 種が使い勝手が良いとの事であり、似たタイプを購入していただいた。

87	保存したはずの文書ファイルが行方不明で見当たらなくなった	ファイルの検索方法を説明し、発見できた。
88	デスクトップに沢山のファイルが張り付いてしまい一杯になったが、どう整理すれば良いか？	フォルダを作って整理する方法を説明した
89	思い当たる事が無いが、急にインターネッが接続ができなくなった	切り分けを行ったところ Adsl モデムの故障であり、NTT に連絡していただくことにした。
90	知り合いに２０Mb の大きなファイルを送りたいがどんな方法があるか？	ネット上の「宅ファイル便」サービスを案内した
91	電子メールで画像データを送ったところエラーになってしまったが、どうすれば良いか？	電子メールに大きなファイルを添付するとエラーになる可能性が高いことを説明し、「ファイル圧縮」して送るよう案内した。
92	google の無料メールアドレスを入手したが、Thunderbird にはどうセットすれば良いか。	Thunderbird にメールアカウントの設定を行った
93	パソコンがフリーズしてしまい、シャットダウンもできない	CTRL+ALT+DEL が機能せず、やむを得ず「電源釦の 5 秒間の長押し」を実施して貰い､その後 Windows をセーフモードで起動し、再起動することで解決した。本当の原因は不明。
94	パソコンを新規購入して 6 ヶ月経過したがノートンウイルス対策ソフトから「購入」メッセージが出始めたがどうすれば良いか	ウイルス対策の必要性を説明し、「購入する」か「無料ソフトを使う」かの何れかの方策を取るようにと伝えた
95	メールに 10Mb の画像を添付して送信したところ、エラーになってしまった。	電子メールは、インターネット網でバケツリレーで送られ、途中でファイルが大き過ぎてエラーになったものであり、ファイルサイズを小さくすることを薦めた。
96	新たにパソコン（Windows8)を購入したが、メールソフトが無い	Thunderbird のインストール＋メールアカウント設定を行った。また、後日使い方の指導も行った。
97	今まで行っていた Windows Update が、昨日から認証してもらえず、Update できなくなった	念のためデータをバックアップし、パソコンを工場出荷時状態に戻した。その後のソフトのインストール作業が大変な様子のため、持ち帰って作業して納品した。元々の原因は不明。
98	デジタルカメラを購入したが、その先どうすれば良いか分からない	デジタルカメラのドライバーをインストールし、ワープロソフトへの画像の取り込みの方法を説明した。
99	今朝から急にインターネットに接続できなくなった	ルーターの再起動を試みて解決したが、原因は不明。
100	CD-R への書き込みが出来ない	CD ドライブのプロパティを確認したところ､「書き込み」が有効になっていなかった。
101	パソコンの起動に時間がかかるようになったと感じるが	パソコン起動時に「ウィルス対策ソフトが定義ファイルを更新する」等、自動的にスタートするプログラムがある事について説

		明し、また、ディスクデフラグとディスククリーンアップの利用法を説明した。
102	文字入力で日本語変換がうまくいかない	かなモード設定になっていたようであり、ＩＭＥのプロパティでの設定方法を説明した。
103	自分のパソコンで zoom-tex が作動できるか知りたいとの事でパソコンの持ち込みがあった	ネット上の情報からは、スペック的に問題無さそうだったが、念のため、試供版をインストールし作動確認を行った。
104	WindowsVista から Windows7 に乗り換えたところ、ブルーレイディスクに書き出そうとするとうまくいかない	Windows7 に乗り換えた際に機種固有のドライバーのインストールをしてなかった為で、これを実施して解決した。
105	代替テキストの件　word で「タイトル」と「詳細」を入力して pdf ファイルとして保存し、その pdf ファイルをスクリーンリーダーで読み上げさせると、「詳細」は読み上げるが「タイトル」部は読み上げて貰えないが、これで正常か？	調査の結果、元々の仕様であり、pdf ファイル化の段階で「タイトル」部分の情報が渡っていない模様。（MicroSoft 社にも問い合わせたが同じ結果だった由）
106	word に画像を取り込み改行すると、画像がどんどん下がってしまうがどうすれば良いか？	最初に改行だけでページを構成しておけばＯＫと返答し、作業を確認していただいて解決
107	デスクトップ画面が、90 度回転してしまった	「Ctrl ＋ Alt ＋上下左右の矢印キー」操作をしていただいて解決した。知らずに、同様の操作をしてしまったものと思われます。
108	弱視のため、マウスポインターを大きくしたい、また、黒色はあるか	Windows 標準についてはコントロールパネルからの操作手順を説明し、無料のポインターソフトも案内した
109	Win98 上でメールソフト Eudora を使ってきたが今回 Windows7 に買い替えたのでメーラーは outlook に変更したい。ついては、Eudora 上のメッセージとアドレス帳を移植したい。	WindowsXp 上で、Eudora →OutlookExpress→Outlook の順に移植し、そのデータを export し、Win7 パソコンに inport した
110	インターネットに接続できなくなったとしてパソコンの持ち込みがあった	ダイヤルアップ接続であり、理由は不明だが設定が狂っていた。WindowsUpdate も実施して、Windows を最新版にして納品した。
111	助言を受けてバックアップ用に外付けＨＤＤを購入したが、バックアップ方法が分からない	コントロールパネル上の「バックアップと復元」を案内した
112	無線ルーターを購入したが設定方法が全く分からない	設定一式をサポートした。その後、ホームページ検索の指導も依頼され、もう一度訪問した。

113	Windowsvista から Windows7 にアップグレードしたいが、データバックアップも含めて自分ではできない	メールの設定とメールデータを含めデータのバックアップ及び初期インストールまで訪問先で行ったが、WindowsUpdate は時間がかかるため、持ち帰って作業を行い、後日納品した。
114	リカバリＣＤを無くしたが、別に Windows Xp は持っているのでそれを使ってリカバリーしたところ、画面がスクリーン一杯にならない	ネット上からグラフィックドライバーをダウンロード → インストールを行い、正常になった。
115	たまにフリーズする事があり、Ctrl+Alt+Del でも対応出来ないケースがあるが、その場合、電源コンセントを抜くしか方法が無いのか？	電源ボタンの長押し（５秒間）を案内した。
116	知人から受け取った Word ファイルが開けない。	拡張子を確認したところ docx であり、相談者はこれを Word2003 で開こうとしていたため開けなかった。相手に.doc に変更して送っていただくよう案内した。
117	マイクロソフト社のインターネットエクスプローラの評判が良くないが、本当か？	クラッカーからの格好な対称になっており、また確かに脆弱な部分も多い模様で、国を挙げて「使わない」としている国もあることを説明し、別のメーラーを使うことが望ましいと説明した。
118	Windowsvista から Windows7 にアップグレードしたい。データバックアップのみ実施したがその先がが自分ではできない。	初期インストールまで訪問先で実施したが、WinUpdate のため持ち帰って作業を行い、後日納品した。
119	Ｗｏｒｄ２００７に変えたが、縦書き指定の方法が分からない	操作方法を説明・指導した。
120	昨日まで使えていたケーブルインターネットに接続できなくなった	パソコンとルーター、ケーブルモデムの全てを再起動して復旧した。
121	電子メールにフォルダー毎添付したいがどうすれば良いのか？	電子メールには「フォルダー」の添付はできず、「ファイル」の添付しか出来ない事を説明し、圧縮ソフトを用いて「ファイル」に変換して添付するよう案内した。
122	てんかん協会のＨＰについての質問。新着情報欄に複数の情報があるが、どこをクリックしてもその情報郡のトップに行ってしまうが、このような作り方が当たり前か？	一緒にＨＰを確認したところ確かに不親切な造りと思われ、その旨を伝えた。当人はてんかん協会に忠告する由。
123	ＵＳＢメモリーのデータが使えない	認識されておらず、差し直しをしてもらって解決した。接触不良だった模様。正しい「取り外し方法」も知らなかったので案内した。
124	大きなファイルを複数、一挙に送る方法を知りたい。	「宅ファイル便」サービスを案内した。
125	デスクトップパソコンが起動しなくなった。バックアップを取っていない	ハードディスクの故障の模様であり、データのバックアップは業者に相談してもらう

	ため、データの取出しができないか？	ことにした。
126	デジカメ写真のバックアップをとりたいが、その方法を知りたい	ＣＤ-Ｒや、ＤＶＤ-Ｒ媒体へのデータのバックアップ方法を説明した。
127	パソコンを買い替えたが、インターネット接続の設定が分からない	訪問して設定した。その後、メールソフトの設定と使い方の指導に再訪問した。
128	パソコンを２台でファイルサーバーを「ファイル共有」したい	訪問して設定を実施した。
129	パソコンがフリーズしてしまい、シャットダウンできない	電源ボタン５秒間の長押しでシャットダウンし、Ｗｉｎｄｏｗｓをセーフモードで起動し、再起動することで解決した。
130	文字入力で日本語変換がうまくいかない	「アルファベットモード」から、いつの間にか「かなモード」に設定が変わっていたようであり、ＩＭＥのプロパティでの設定を説明した。
131	パソコンを新調したが、インターネット接続の設定方法が全く分からない（前回は業者が設定した由）	接続設定とメール設定他を実施した.
132	ＵＳＢメモリーのデータが使えない	差し直しをしてもらって解決した。接触不良だった模様。正しい「取り外し方法」も知らなかった。
133	電子メールで返信操作をするが、エラーメッセージが戻ってしまう	相手側から受け取ったアドレスに間違いがあったためで、修正した結果、正常になった。何故間違ったアドレスで届いたのかは不明。
134	デジタルカメラを購入したが、パソコンとの接続、画像データの取り込み方法を知りたい	デジタルカメラのドライバーをインストールし、画像の取り込み操作を説明した。
135	Word2010 に乗り換えた所、ワードアートが見えず困っている	操作手順を説明した。
136	現在 Windows Vista を利用しているが、Windows7 に乗り換えた方が良いか？　また、乗り換えるにはどうしたら良いか？	Windows Vista についての評判を説明し、Windows7 に変更するには「アップグレード版」を購入するように案内した。
137	急にネット接続が出来なくなった。	訪問して確認したところ、無線ルーターに接続するＬＡＮケーブルの端子が損傷していたため、交換してＯＫになった。
138	何時の間にか、タスクバーが上部に移動してしまったが、下部に戻したい	操作方法を電話で案内した。
139	パソコンが極端に重くなり仕事に差し支えているとの事。	預かって windows のクリーンインストールを行ったが、「熱くなる」との話もあり分解してファン掃除まで行った。
140	いつの間にか、背景画面が真っ黒に変わってしまったが、明るい画面に戻したい	操作方法を電話で案内した。

141	電源を投入すると「ピーピーピー」と3回音がするだけで、Windowsが立ち上がってこない。	預かって調査したが、原因が不明で対応出来ず。ハードウェアのトラブルと考え修理ショップに見積もりを依頼したところ、マザーボード交換が必要であり最低でも5万円との事であり、その旨を相談者に伝えた。
142	「ファンが異常のため Windows を起動出来ません」のメッセージが出て起動できないとの事でセンターに持ち込まれた。	分解してファンの掃除をしたところ、メッセージは表示されず正常に起動できた。
143	メールソフトの表示がおかしい。また、別のパソコンからメールデータをインポートしたい。持ち込むので対応を。	メールソフトの表示は、「タブの切り替え」で解決した。メールデータのインポートは調査と実施に時間がかかるので預かりとして後日の引き渡しになった。
144	「マルウェアを見つけたので対処を」のメッセージが毎回出る。持ち込むので対応を頼みたい。	そのメッセージ自身がマルウェアから表示されているので、該当プログラムを探して削除した。ウイルス対策が効いていない模様のため、暫定的にＡＶＧ無償版をインストールして後日納品した。
145	Ｍａｃ上で VertualBox をベースに Windows7 を使っているが、Windows7 上にインストールソフトとデータはそのままにＨＤＤのエリアを拡大したい。	口頭で説明できるレベルではなく、持ち込み可能との事で、センター内で対応した。
146	セキュリティソフト AVG の更新でで Runtime error が出た。プログラム削除を試みるも通常のアンインストールでは途中でエラーになり完了出来ない。	AVG サイにRemove ソフトの案内があったので、それをダウンロードして削除するようアドバイスして完了した。
147	故障して死んだ筈のパソコンが、3か月後に試しに電源を入れたところ作動したがこのまま使ってよいか？	以前に当センターで預かって修理したが修復できなかったパソコンであるが、「バッテリーチャージが抜けて CMOS クリアが自動的に作用したのでは？」との見解もあるものの、何故復活できたかは不明。「使えるものなら使いましょう」と返答した。
148	いつの間にか、画面の文字が滲むようになった。	訪問して、画面の解像度を変更して滲みは解決した。しかし、タスクバーが隠れたため復旧したが、次に言語バーが隠れたため処置した。
149	セーフモードの起動を繰り返し、正常に起動しないとの事。本体、リカバリーディスク、office を持参して頂く事にした。	ハードディスクを取り出し、C 領域データをバックアップ後ハードディスク取り付け。Ｆ11 で再セットアップ。データ貼り付け Office2003Pro インストール。NortonAntiVirus セットアップ。本人承諾の上 XP SP1 から SP2 にアップデートし、さらに SP3 にアップデート。Micrsoft Update 実行。 I.E 8 に Update。ディスクデフラグ実施ディスクのクリーンアップ。

150	Word で、取り込んだ画像が任意の場所に動いてくれない。	「行内の折り返し」指定をアドバイスして解決した。
151	メールが読めない。Ｍｉcrosｏｆｔ Ｏｕｔｌｏｏｋの受信トレイに受信したメールが表示されるがメールの内容が読めない。	メッセージの境界欄が狭くなっていたために読めなかったものであり、境界欄を広げることで解決した。
152	手が若干不自由であり、マウスに代る入力機器を体験したい。	センター保有のトラックボール他を 1 週間貸し出して試していただいたが、新規購入には至らなかった。
153	セキュリティソフト AVG 無償版がいつの間にか１ヶ月お試し版に変わっており無償版に戻したい。	訪問して対応した。
154	パソコン起動時に英文が出て、しかも起動に非常に時間がかかる。	子供さんが使った後には必ず同現象が起きるとの事で、使用後電源ｺｰﾄﾞを抜いて終了させていた模様。正常な終了方法を説明し、子供さんにも伝えるようアドバイスした。
155	セキュリティソフト AVG 無償版がいつの間にか１ヶ月お試し版に変わっており無償版に戻したいがどうすれば良いか。	ＡＶＧの場合は、アンインストール作業の中で「プログラム削除」と「無償版に戻す」を選択できるので、その方法を説明した。
156	メールの受信はできるが送信ができない。	訪問して調査したが原因は不明。パソコンは Windows Vista であり、service pack1 を当てたところハングアップして再起動できず。やむを得ずＨＤＤを取り外して個人データをバックアップし、Windows7 にヴァージョンアップした。メールデータの復元からネットへの接続設定も含め全て作業して納品した。メールソフトを変更したためその使い方指導もあり、都合 4 回訪問した。
157	動画編修ソフトが動かない。	MPX8ultimate DVD を使用しているとの事。ネット上で検索したところ、コピーガードされたＤＶＤもコピー・編集できることが確認できた。違法ソフトである事を伝え、ガードされたＤＶＤはコピーしない様指導した。
158	RealPlayer のバージョンアップポップアップが重なって出る。	全てのプログラムから現在のバージョンを確認し、現在使用中の該ソフトが最新であることを伝えた。なお、質問に対しては全てのポップアップ画面を消すことで解決した。
159	パソコンの動きが遅くなったとして持ち込まれた。	特別な問題は見当たらなかったがディスクのデフラグ処理が週に一度スケジュールされていた。使用頻度も少ない模様でありスケジュールを「月に 1 度」に変更した。また、パソコンは電源を入れた当初は自動的に行うべき作業があるので使う 10 分程前

		に電源を入れるようにアドバイスした。
160	アドバンスド システムプロテクター（オープンソースな無料アンチウイルスエンジン）が完全には削除出来ない。	プログラムのアンインストールで削除しても、（プログラムの中には残っていた。）ポップアップ通知がたびたび出てくる模様。全てのプログラムから日付を確認し「システムの復元」でその日の前まで戻し、現状回復した。その結果、「妙に警告が出る」「スピードが遅くなる」「Advanced System Protector が検出されました」というポップアップ通知が消えた。
161	office2010 に乗り換えたところ、Word と Excel の双方で（フッターの）ページ番号設定が分からない。	操作方法を電話で案内した。
162	メールが受信出来ない	Yahoo メールでパスワード流失の事故があったため、パスワードを変更した。しかし、本人のパソコン上でメールパスワードを変更していなかった為受信出来ていなかったもの。設定を変更して受信可能となった。
163	エクセルに画像を入れたい	挿入タグを選択→画像を選択→挿入で画像を入れる方法を説明した。
164	Excel で、データの並べ替えがうまくいかない。	ネットで調べたところ、「入力時のカタカナを覚えている」との事であり、カタカナ表示してその部分を変更して貰ったところＯＫになった。
165	メール設定で、「受信したメールをサーバーに残す期間」は、どう考えて設定すれば良いか？	これは、パソボラ内でも議論のあるところであるが、パソコンにトラブルが発生してメーカー修理を依頼する際に必要となる日数等を考慮すると 1～2 週間程度と返答した。
166	ラジコンヘリコプターにカメラを積んで撮影を行い、SD カード上のデータを確認したところ、拡張子が asf だった。このファイルは Windows MediaPlayer では再生出来ず、そのファイルを扱えるプログラムを探してインストールしたがうまく作動出来ず困っている。	インストールしたプログラムファイルのサイズが 18Kb との事で不審があるため、再インストールして貰って解決した。英文案内のため他のプログラムをダウンロードしてしまった模様。
167	Windows Xp から Windows7 にグレードアップ（クリーンインストール）したところ、無線ＬＡＮが使えなくなった。	ネット上にその PC の無線ＬＡＮドライバーが提供されていたので、ダウンロードしてインストールする方法を説明したが本人では対応できず、訪問して対処した。

168	セキュリティソフト AVG 無料版更新時に Runtime Error が表示され、インストール処理が止まってしまった。	ネット上の情報を頼りに各種試して貰ったが解決できず。無料ソフトに対するこだわりが強いため、Microsoft Security Essennshars 利用をお勧めした。
169	Windows Update を実施したところ、シャットダウンと起動を繰り返してしまい手におえない。	起動時に F８を連打してセーフモードでの立ち上げは可能との事で、システムの復元を行うようアドバイスしたが本人では対応できず、訪問して対処した。
170	ワードアートを使いたい	office2003 から 2010 に変えたため、分からなくなってしまった模様。挿入タグを選択→ワードアートを選択し、希望するアートを使い文字を変えた。挿入タグを選択→画像を選択→挿入で画像を入れた。
171	CD から取り込んだ曲がバラバラになってしまった。	ドキュメントを開きフォルダの作成（方法も含め）をし、まとめました。
172	ＮＥＣ製　WindowsVista で Word を終了する際に何か分からない英文メッセージが出るがこれを無くしたい。	具体的なメッセージ内容は記憶にないとの由。あらためて、詳細な情報を連絡してもらえるよう依頼した。ウイルス汚染を疑ったが、セキュリティはＯＣＮサービスを利用し、また WindowsUpdate も実施されていて問題は無いように見える。
173	Ｆａｘが故障したので、パソコンで送受出来ないか？	相談者の勘違いもあったが、プリンター複合機に電話線を繋ぐ方法等も紹介して来た。
174	メール（outlook2010）で、あるファイルだけ添付送信ができない。	訪問して確認したが不明。試しに Thunderbird をインストールしたが、このメーラーでもエラーになる。該ファイルを別のパソコンから送ったところ送信出来た。結果的には原因が不明であるが問題になったファイルは１ヶだけであり、このまま様子見とした。
175	Internet Explorer で、ひらがなやカタカナ、漢字などの日本語入力ができない。	1.アドレスバーをクリックする 。メモ帳に張り付け。Internet Explorer のインターネット一時ファイルをすべて削除し、動作を確認。Internet Explorer の設定を初期状態に戻して 2.Internet Explorer を再起動する 。3.入力欄が日本語入力に対応しているかどうか確認する 。以上の措置で入力が出来た。
176	ミュージックプレーヤーiTunes から MediaMonkey にプレイリストを移行したい。iTunes からプレイリスト（拡張子 m3u）をエクスポートして「メモ帳」で開いてみると文字化けしているケースがあるがどうすれば良いか？	次の 2 方法をアドバイスした。１．メモ帳から該ファイルを読み込んで、「名前を付けて保存」で文字コードを UTF-8 指定で書き出す。　２．Word から該ファイルを文字コード UTF-8 指定で開き、メモ帳に張り付けて拡張子 m3u で書き出す。
177	依頼された原稿の（文字数約 3200）漢字が間違っておりこれを全て一括	Word の検索と置換を案内した。

	で変換したい。	
178	別居の家人が変更してしまった模様で、アルファベット入力がひらがな入力に切り替わっているが自分では直せない。	電話対応が難しい方のため訪問して修正した。他に、メールの添付ファイルの開き方、ボリューム調整、Word に原稿用紙の罫線設定他の対応をした。
179	新たな外付けハードディスクを取り付けたところ、これまでの外付けハードディスクのドライブがＤからＥに変わってしまったが元に戻せないか？	ネット上の情報から次の操作をアドバイスして解決した。スタート→コンピューター→右クリック→管理→デスクの管理 →下段の D ドライブ選択→右クリック→ドライブ文字とパスの変更 →変更→次ドライブ文字を割り当てる→▼をクリック→E を選択→OK
180	Windows Xp の保守期限の件もあり Windows7 にアップグレードしたい。しかし、Win Xp 上でしか動作しないアプリも使っており、何か手はないだろうか？	ネット上の情報から、Windows7 上で作動する「Windows Xp Mode」を紹介した。
181	パソコンの「ユーザー名」を変更したい	ネット上の情報から次の操作をアドバイスして解決した。1. [ファイル名を指定して実行](Windows キー + R キーで起動可)で、control userpasswords2 と入力する 2. [ユーザー]タブで変更したいユーザーをクリックし[プロパティ]ボタンをクリックする 3. ユーザー名を変更し[OK]する
182	Windows Xp から Windows７にアップグレードしたところ、タッチパッド（synaptics wheel pad）が認識されなくなった。Windows7 インストール時点ではＯＫだったが、Windows Update でSP２を当てたところ作動しなくなった。	パソコンの型番を聞きネット上で公開されている該機器の独自ドライバーを複数探して相談者に伝え、ダウンロード／インストールして貰ったが解決できなかった。
183	デバイスマネージャー上では「正常に動作中」と表示されているにも関わらず、光学ドライブで DVD メディアは認識するが CD メディアを認識しなくなった。	メーカー独自の「ＰＣ診断」ソフトが搭載されているとの事であり試して貰ったが「ハード的には問題なし」との事。「システムの復元」でも解決できず、メーカー修理をお勧めした。(外付け光学ドライブを購入する方が安上がりとのアドバイスもした)
184	購入したばかりのマウスが動かない。	マウスポインタは動くがクリックが出来ない。マウスの初期不良を疑い購入店で相談するように案内した。結果、やはり不良だったとの連絡があった。

185	Windows Xp 上で作動していた「SONY CLIE デスクトップ」プログラムを Windows7 にインストールして作動確認したところ、問題があった（７には対応出来ていない模様）。そのため、アンインストールしようとしたが、アンインストール自体がインストールに変わってしまい、削除ができない。	ネット上の情報を検索して情報を提供したが、特別な方法であり「自己責任で」とした。
186	au 光から「安くなる」と何度も電話があり迷っているが、プロバイダーはどこが良いか。	契約内容により金額が変わるため一概な判断ができず、その様な相談には乗れない旨を伝えた。
187	他人（親族）が触ったらしく、文字入力がひらがな入力になってしまった。アルファベット入力に戻したい	言語バーからプロパティを開いて設定していただいた
188	Windows Xp から Windows7 にアップグレードしたところ、光学ドライブで音楽 CD のみ認識できなくなった（DVD はＯＫ）	「ドライバの更新」を試したがうまくいかないためデバイスマネージャー上で一旦削除して、再起動したところ最新版のドライバがインストールされ、ＯＫになった。
189	Windows7 上で Windows Update を繰り返したところ、途中から光学ドライブが認識されなくなっていた	Microsoft 社のホームページに色々な例が紹介されており、ちしょっちゅうある現象の模様。通常の方法では解決出来ず、レジストリが壊れているとの事で修復し、ドライバを再インストールして解決した
190	以前に Wondows7 上の「 Xp mode」を紹介した方から。Windows Virtualpc のインストール時に「この更新プログラムはお使いのコンピュータには摘要できません」でエラーになるとの事。	先ず「システム要件を満たしているか」の確認をする必要があったがその作業をしてなかったとの事であり、実施してもらったところ、空きエリアが、必要とする 15Gb に満たず「不適合」であった。
191	ＮＥＣ製 WindowsVista　Word を終了する際に表示される「保存しますか？　はい　いいえ」が英文表示になってしまったので元に戻したい。またブラウザで「エラーコード：２」と表示される	翌日Ｔｅｌしたところ、昨日、甥がお墓参りで来て、ついでに直してもらったとの事。当方としては、何をどうしたのか知りたかったが、情報は得られなかった
192	USB が刺さらない	ＵＳＢポートにガムが入っていた。電源を切った上でガムを取り除いたがまだ少し残っていたため、ガムが冷えた後、再度取り除いてＯＫになった。
193	Windows 8 で、音楽 CD をパソコンに取り込む方法について知りたい。	Windows Media Player の使い方についてその詳細手順を案内した
194	Windows7 上に BirtualBox をインストールしようとするとエラーになる。	BirtualBox には、パソコンのユーザー名とパソコン名が英字の必要があるとの事で修正していただいた。

195	ipod を初期化後、音楽プレーヤー iTunes と ipod を同期させたところ同期出来なくなった。ipod をパソコンに接続すると iTunes が立ち上がってくるので、ハード的な認識はしている模様だが	ネット上で原因をあれこれ探したが該当せず、電話では、プレイリストを保存して itunes の再インストールを勧めた。その後も未解決とのことであり訪問して確認したところ、「デバイス環境設定」での設定が未対応であり、再設定して解決した。
196	office の Excel でヘッダー部分を固定するにはどうすれば良いか？	「ウインドウ枠固定」の使い方を案内した
197	パソコンの動きが遅くなったとして持ち込まれた。	ディスクのデフラグ処理が毎週スケジュールされていたが使用頻度が少ないそうなため「月に１度」に変更した。
198	SD カードが認識されない。	デバイスマネージャを操作して最適なドライバを PC 内 OS の中から探しインストールすることができた。
199	WindowsXp から 7 にアップグレードしたところ、iTunes が ipod を機器認識はするが、同期しなくなった。iTunes の再インストールを試みるも現象が変わらない	ネット情報では、再インストールの手順がかなり難しいようであり、下記を案内した。 1. セキュリティソフト（今回はノートン）のプロテクションを解除 ２. 現在インストールされている iTune 関連の 6 つのアプリを以下の順に削除。iTunes → QuickTime → Apple Software Update → Apple Mobile Device サポート → Bonjour → Apple Application Support 3. PC の再起動 4. iTunes の最新版を再インストール 5. セキュリティソフトを復活させる
200	音楽プレーヤーMediamonky を別のパソコンに設定しプレイリストもインポートしたが、プレイリストが機能しない	異動先のパソコンでは音楽を保存しているＨＤＤのドライブ番号が変わっていて、プレイリスト内情報とマッチしていなかったためであり、ＨＤＤのドライブ番号変更を案内した。
201	office Word2003 で縦書きの和文の列間隔を狭くするにはどうすれば良いか。	操作手順を案内した
202	Windows7 でインターネットの閲覧履歴が消えなくなった。これまでは画面を閉じると、矢印の隣の輪が回っていて履歴が消えていたが今は閉じてもそれが表示されなくなり、直接削除しないと履歴が消えなくなった。	「インターネットオプション」の削除項目でチェックが外れていたのでのチェックを入れてＯＫになった
203	電子メールを使いたい	自宅ではインターネット環境が無いとの事で、諦めた方が良いと伝えた。
204	Windows7 で PC オーディオを楽しんでいるが、サンプリング速度と量子化レベルを変えるにはどこで指定するのか？	音楽再生プレーヤーに iTunes を利用との事であり、編集→設定→再生タブで指定出来る旨を案内した

205	Excel ファイルが 3 Mb にもなってしまった。ファイル圧縮してもまた表示されている内容全てを消去しても、ほとんどサイズが変わらないが何故か？	ネット上で情報を探したが該当しなかったそのため元をコピーしてブランクのエクセルシートに貼付けたところ 200Kb になった。
206	office Excel の 1 シートに 6 枚の写真を添付して送信したが相手に届かない。どうすれば良いか。	該メールは送信済みに残っていない由でファイルサイズの問題と判明。そのため、ファイルに圧縮操作して送るか、又は何通かに分けて送信することを案内した
207	office2007 の Excel2 ファイルを（特別なソフトを使わずに）連続した PDF ページに変換したいが方法がないか？	2 ファイルを Excel の 1 ファイル･2 シートに纏めて「名前をつけて保存」で拡張子 PDF・ブック全体を指定して出力する方法を案内した
208	Windows7 で書き込んだ USB を古い Windows Xp パソコンに挿したところ、「フォーマットしてください」のメッセージが出た	ファイル形式を確認してもらったところ、exFAT との事。ネット上で調べたところ Windows Vista 以降でないと対応していないとの事であり、ファイルシステムをＦＡＴとしてフォーマットして再作業するように案内した
209	Windows7 上でＵＳＢメモリーにシステム全体をバックアップしようとしたところ、ユーザーデータしかコピーされていなかった	システムイメージをバックアップするにはＨＤＤしか選択できない旨を説明した
210	セキュリティソフトに AVG FREE を使っているが、あるソフトをインストールに際して「セキュリティソフトを止める」と指示されたがどう操作すれば良いのか？	オプション」　→「高度な設定」→「一時的にＡＶＧ保護を無効にする」を指定すれば良いと案内した
211	Windows7 を新規インストールしたところ、今まで使えていた無線ＬＡＮと有線ＬＡＮの両方とも使えなくなった。ネット系は他の機器で作動しているので問題無い筈だが。	デバイスマネージャーで確認したところ、認識されていない機器が３つあったのでプロパティを開いてドライバーをインストールしたが解決できず。持ち帰ってメーカーのホームページ上にドライバーを発見出来たため、それをインストールしてようやく解決した
212	エクスプローラ上でマイドキュメントの表示が変わり、メモ帳ファイル（拡張子 txt）が表示されなくなった	プログラムのインストールを含め特別な操作は何もしていない由。ウィルスソフトのリアルタイムスキャンが活きていることが確認できたので、システムの復元を実行して解決した。
213	サポートセンターから adobe のイラストレーターを貸し出して貰えないだろうか？	ライセンスに問題があるため、お断りした
214	1 台のパソコンで、WindowsXp と Windows7 の両方を動かしたいがどうすれば良いか	ホストは Windows7 パソコンとのこと。「Xp Mode」と、条件が難しいので素人向けではないが「マルチブート」も案内した。
215	ワンクリックで「会員登録」の画面が	「システムの復元」で回復出来た

	張り付いてしまい、消えない	
216	windows7 で、Ustream の動画を見られなくなった為にシステムの復元をしたところ「すべてのプログラム」からアクセサリイが消えてしまった	ネットで検索したが Microsoft サポートの中にも該当する項目が無くＩＥも動作し他のソフトも使えるため当面そのまま使用して貰った。その後、再起動の繰かえしを試したところ自然に表示されるようになった。念のためショートカットの作成方法を伝えた。
217	WindowsUpdate を実施したところ、ＥＳＥＴ（セキュリティソフト）の更新がうまくいかなくなった。また、PC−Ｔａｌｋｅｒの挙動もおかしい。	預かってクリーンインストールして納品した。納品時に確認したところ無線ＬＡＮが異常で機能しておらず、無線ルーターからの有線ＬＡＮも不安定であった。そのため、緊急措置としてａＤＳＬモデムから有線ＬＡＮ接続に切り替え、工事担当者（ＮＴＴ）に連絡するように依頼。後日、代替えの無線ルーターにて無線でのネット接続がＯＫになったとの連絡があった。
218	「ウイルスを発見した。このソフトを購入して対処を」のメッセージが毎回出る。持ち込むので対応を頼みたい。	そのメッセージ自身がマルウェアから表示されているので、該当プログラムを探して削除した。
219	WindowsXp パソコンに７をインストールしたところ、画面の文字が滲んでいるが対応方法を知りたい	画面の解像度設定を試したが改善せず。デバイスマネージャーでディスプレイドライバーを削除して再起動し、ドライバーを更新語解像度設定したところＯＫになった
220	キートップが外れてしまった	メーカーにキートップの有無を問い合わせ、(依頼者から発注して戴き）セットして納品した
221	デスクトップパソコンが立ち上がらなくなった。メーカーサポートに相談したところ「初期リカバリが必要」と言われたがバックアップも残してないし、ＨＤＤから異常音が聞こえる	持ち帰ってチェックした所、電源を入れると「A DISK ERROR CTRL+ALT+DEL 押下」の指示が出るがその操作をしても同じ事の繰り返しになってしまう。ＨＤＤを取り出して確認したところ辛うじてデータ抽出が出来たので、相談者と相談の上でＨＤＤを新品にしてクリーンインストールして納品した
222	メールの受信はできるが送信ができなくなった。	訪問して調査したが原因は不明。パソコンは Windows Vista であり service pack1 を当てメールソフトを他のソフトに変更する応急措置を施した
223	映像処理ソフトが「メモリー不足」と表示されて動かなくなったので他の常駐ソフト等を全て閉じたが改善されない	パソコンをシャットダウンして貰ったところ、解決した。Windows のメモリー管理に問題がありそう

224	ＨＤＤ故障のためパソコンを買い替えた。しかし、バックアップをとって無かったので業者にデータ抽出を頼み試してもらったがＨＤＤ故障で認識できずＮＧと言われたが何とかならないか？	ＨＤＤを取り外してアダプターを付けて外付けＨＤＤ扱いで確認したところ、Windows パソコンでは認識出来なかったが Mac パソコンで認識出来、データ抽出ができた
225	Windows7 に古い office2003 をインストールして Word を起動したところ、起動の度に毎回「使用許諾契約書」が表示される現象が発生したがどうすれば良いか？	ネットで確認したところ管理者として実行し、使用許諾契約書に同意すれば 1 回で済むとの事。[検索の開始] ボックスに winword を入力し、表示された winword を右クリックして「管理者として実行」を指定するよう案内した。
226	Windows 8　全てのウィンドウを一挙に最小化して、デスク上のショートカットを使いたい。(一つづつ最小化するのが面倒なので)	「タスクバーの右端をクリックする」又は「ウィンドウキーとＤの同時押し」で可能と伝えた。
227	windows vista　ＤＶＤが再生できない。今まではＤＶＤを入れると自動的にWindows Media player が起動したが、ある日突然起動しなくなった。デスクトップ→コンピューター→対象のＤＶＤをクリックしても反応せず、エラーメッセージも出ない。	「コントロールパネル」 → 「ハードウェアとサウンド」欄の「CD または他のメディアの自動再生」 → CD や DVD に関連する項目の動作を確認変更しＤＶＤが再生できた。
228	Windows Xp パソコンを 7 にアップグレードし、ディスプレイ・タッチパッド･ＤＶＤの３種のドライバーのみ Xp 時ものに入れ替えたところ、ＩＥが立ち上がらなくなった。他のブラウザも機能しない。	原因が分からないので、念のためこの状態に対して、もう一度、今度は Windows7 の（新規インストールではなく）バージョンアップ型インストールを実施してＯＫとなった。WindowsUpdate も、全てやり直した
229	Windows 8　デスクトップ上にショートカットアイコンを作りたい。	希望するフォルダを右クリック長押しして､「送る」　→　「デスクトップにショートカットを作成」を案内した
230	office2003 を再インストールして Service Pack 3 まで更新したところ、古い Word ファイル（office2003 を素のままで使って作ったファイル）の印刷がおかしい。モノクロの筈が、セピア色で、また、文字が欠けて印刷される	ネットで調べたところ、印刷に関しては様々なトラブル報告が掲載されている。結局、office2003 を素のままで使えば問題が無いため、該ソフトを再インストールして「update をかけずに使用」することによって解決した
231	インターネットに繋がらない。	モデムの電源を切り、暫らく放棄してから再度電源を入れるよう案内した
232	ＰＣが昨日からブラウザの初期画面にヤフー画面が出なくなった。修正方法を教えて欲しい	ヤフーのアドレスと、オプションでの初期画面設定方法をメールで返信したが、結果を確認するために訪問した。
233	Windows で認識出来なくなった外付けＨＤＤを何とか復活出来ないかとの相談	持ち込んで貰ったところ Mac パソコンで認識出来たので、Mac の上で Ms Dos フォーマットしたところ Windows で認識できた

		（データは全消去）
234	ホームページを作ってネットに掲示しているが、WindowsXp＋ IE8 利用者から、そのページの一部が崩れて表示されているとの指摘があったがどうすれば良いか？	現在「WindowsXp＋ IE8」環境が最も厄介な環境でしかもよくある事なので、もし自力で修正する技術力が無かったら、メニュー欄上部の「互換表示」で逃げてもらう事をお勧めした
235	パソコンを廃棄するに当たりＨＤＤを完全消去したいがどうすれば良いか？	型番からネット上で取扱説明書を確認したところ、リカバリＣＤ内にその機能が用意されている事が判明したので、その旨を伝えた
236	急にネット接続ができなくなった。電源を全て入れ直しても変化がなく訪問。	パソコン側に挿入した LAN ケーブルの爪が折れており、ルーズコンタクトと判明。LAN ケーブルを取り替えて OK になった。
237	デスクトップに RUSH 名のアダルト画面が張り付いてしまい、「会員登録した」と表示され、閉じてもすぐに起動してくる。「全ファイル対象にウイルスフルスキャン」と「システムの復元」を試していただいたが解決出来ず訪問した。	システム構成ユーティリティを起動してスタートアップタグを順番に削って行ったところ該当プログラムが見つかったので、そのチェックを外して応急措置はできた。しかし、プログラムの削除はネット情報を見て試したが成功出来ず根本的な解決はクリーンインストールに委ねることになる。
238	パソコン周りの配線がごちゃごちゃしていて何とかしたい	ケーブルテレビの光回線利用で、ケーブルモデムから直接 PC に接続している由。その電源コードやテレビ・電話線が机の上で絡まっているので、ＬＡＮケーブルから無線ＬＡＮへの変更を薦めた。PC には内蔵無線ＬＡＮが無いため、親機と子機が必用であることを説明。
239	これまでサポートしてきた方から、「パソコンを買い替えたので」として古いノートパソコン２台の寄贈があった	NEC VersaPro VJ16M/FC-4 (Windows Xp)と東芝 Satellite J32 (Windows Xp)の２台で、共に、内蔵ＨＤＤを全消去して Windows7 をインストールして、別の障害者２人に１台づつ無償譲渡した。
240	これまでサポートしてきた方から、「パソコンを買い替えたので」として古いノートパソコン１台の寄贈があった	東芝 dynabook E8/520CDE Windows Xp であり、内蔵ＨＤＤを全消去して Windows7 をインストールして、別の障害者に無償譲渡した。
241	スカイプの使用中に有料の画面が出てくるが、無料の使い方を知りたい。本来無料で使用できる筈と説明したがその方法を知りたいとサポート依頼。	先方と何回もスケジュール打ち合わせしたが折り合わず、現時点で未対処
242	Wondows Xp パソコンを７にアップグレードしたいが、メールデータを含めデータ類のバックアップは必要か？	Windows は Xp から７にアップする場合、7 のクリーンインストールになる。そのため、データ及びインストール済みアプリケーションは全て消えてしまうため、バックアップは必須と返答した。

243	メールの返信を書いているが、同報された仲間も送信先に入れようと個別にアドレス帳から拾って「;」で区切って追加していたところ、「デーモンエラー」メッセージが出て、送信出来ない。これまでも同様の処理方法をしていたが、初めて出たエラーとの事。	「返信」ではなく「全員に返信」を使えば、エラーも出ず一発で済む事を伝えた
244	メモリーを増設したいが、どのメモリーを購入すれば良いのかとの質問。	パソコンの型番を確認して、ネット上の価格を含めて案内した
245	ノートパソコンの動きが遅く、現在２GB のメモリを増設したい。	東芝の PSK312FCWJ7EU3 で、型番で検索したところ最大２GB までとの事で、増設は不可能と伝えた。ディスクのデフラグや不要なソフトの削除で少しは良くなると説明した。
246	印刷が出来ず、ドライバーを再インストールしようとしたところ、光学ドライブが故障している模様で困っている。	メーカーサイトからのダウンロードを薦めたが分らないとの事で訪問。外付けＤＶＤマルチドライブを持ち込みインストールし直した。
247	高知システムのメーラーMyMail では「特別な設定をしないと、自動的に整理されていく」と聞いたが本当か？	MyMail については製造元の高知システムに直接問い合わせていただくよう案内した。
248	Windows7 を初期インストール後ビデオコントローラのドライバーを更新したところ再起動指示がでたのでそれに従うと、再起動後、また同じドライバーのインストールが繰り返され再起動指示が出て、指示がループしている。	当方では分からず、メーカーサポートへのコンタクトを案内した。
249	何時の間にか、ブラウザの初期画面がヤフーではなくなってしまったので元に戻したい、また、メールが受信出来ない。	訪問して対応したが、両者ともトラブルではなく、操作を知らないためだった。知らぬ間に家族が設定を変えてしまう模様。
250	パソコンの内蔵ＨＤＤが故障してパソコンを買い替えたが、旧パソコンのバックアップを残してなかったので、データの抽出ができないかと持ち込まれた	預かり、内蔵ＨＤＤを取り外してチェックしたところ全く作動せず、断念していただいた。
251	ブラウザ操作中にシステムエラー画面に変わり、１分後シャットダウン→起動方法選択画面（通常起動、セーフモード起動他）に変わる。システムの復元を試したが、復元ポイントが見つからず断念した（何故か分からないが）とのことで、訪問した。	ＩＥ使用中のみ発生する事が判明した為、全バックアップを行ないＩＥ１０をアンインストール　→　自動的にＩＥ８にダウングレード　（ＩＥ８ではトラブル無し）　→　ＩＥ１０をダウンロード／インストールしたところ失敗メッセージが出て、ＩＥ８のままとなった。その後、Windows Update を実施したところＩＥ１１になり、やはりシステムエラーが発生した。システムの復元にて「Windows Update 前」に戻し、Ｉ

		Ｅ８でアドオンを削除した。
252	ノートパソコンの電源が入らなくなったとして持ち込みあり。	100V 電源に接続すると小さなパイロットランプがチカチカと速く点滅する。（アダプターを交換したが変化無し）電源ボタンを押下するも、全く無反応で電源系のトラブルと考えられる為、メーカー修理をお勧めした。
253	Windows7 デスクトップパソコンが、「Windows を起動しています」のメッセージ表示後マウスポインターが表示されてそのままフリーズしてしまう。	セーフモード起動でも、マウスポインターが表示されてそのままフリーズしてしまった。不具合の原因は不明なるも、内蔵ＨＤＤを取り出してデータを抽出した後、クリーンインストールしたところ、Windows は正常に起動出来た。
254	インターネットに繋がらなくなった。（プロバイダーは avis）販売店ではネットに繋がる事からパソコンには問題無いが。	訪問対応する予定でパソボラを手配したが、その後連絡があり「本人から長野ケーブルテレビに確認を依頼した」由。様子見にした。
255	ノートパソコンで、キーボード真ん中に隙間ができ、打てないキーがある。	絞まっていないネジがあり締め直しをして隙間は無くなったが、数字の「６」が入力出来ない件は変わらず。キートップの破損と考えられキーボードの交換は可能であるが古いパソコンでもあり、「６」を入力する別の方法もあるのでこのまま返却することになった。
256	パスワードを忘れてしまい使えない。	一旦セーフモードで立ち上げを試したところ黒い画面は表示されたが、「セーフモードで起動する」の表示が出ず失敗。パスワードについてはどうすることも出来ないと伝え、データのバックアップ後再インストールする事を伝えました。松本の事務所にパソコンとバックアップ用ディスクを持参して頂く事に致しました。
257	DVD-RW が取り出せない	iTunes にて CD 書き込みを行おうとし、途中で CD-RW では無く DVD―RW であることに気がついて取り出そうとした模様。書き込み中なので排出せず、書き込みが終わった後で取り出せることを説明した。
258	無線LANの親機と 子機が届いたが自分では出来ないので設定をして欲しいとの依頼があった。	設定を行い接続を確認した。

259	ワンクリック詐欺関連で、「会員登録したので会費を払え」の画面が張り付いて消えないとして持ち込みあり	レジストリが書き換えられていたので、ネット情報を参考に対処した
260	最近、PC で検索した時にその検索したその上の文字を黄色マーカーを引いた形になるが見にくいので元の何もない状態にしたいが設定方法を知りたい。	設定の問題では無く、検索した語句や用語に適した語句が黄色で表示されることを説明した。
261	スカイプ使用中に突然ＰＣがシャットダウンしてしまう。	ファンが高速で回転している模様。IE で検索したところ、スカイプの端末（ヘッドセット等）の接続が USB の場合、USB バスパワー供給が追いつかなくて電源が落ちる可能性があり、その場合は「外部電源付き USB ハブ」を経由しスカイプの端末を使用する、または別の端末を使用する事で解決するかも知れないとアドバイス。マイク端子、イヤホン端子を使用する事で解決した。
262	プリンターで「重大なエラーが発生」のメッセ―が出て作動しない。	PIXUS MG6330 で「廃インク吸収体が一杯になりました」のメッセージだった。メーカーに修理依頼するよう案内した。
263	年賀状ソフトで無料で使えるものがあるか？	本屋で買うと無料のデザインが付いてくる、また、日本郵便の「はがきデザインキット」もあると説明した
264	CD が取り出せない。	DVD ドライブの青いランプが点滅し、未だ書き込み中の模様。時間が無いので早く終りにしたかったとの事であるが、終わるまで待つように案内した。
265	ピクチャーフォルダに画像を保存しているが、先日縦一列の状態になってしまった。一覧表示の状態に戻すにはどうすれば良いか。	表示形式が変わった為で、エクスプローラの「表示」で「中アイコン」や「大アイコン」を指定していただいた。
266	iTunes でＣＤ書き込みが出来ない。	光学ドライブが、認識はされているが全く作動しないとのことで故障と判断した。iTunes から購入した曲やアルバムはすべてミュージックライブラリにあるので、外付け光学ドライブの購入をお勧めした。
267	パスワードを忘れてしまい、Windows にログインできなくなった	データをバックアップして再インストールするのがベストと伝えた。当センターで、分解してノートパソコンから内蔵ＨＤＤを取り出したいと考えたが、hp パソコンで、分解がかなり大変と判断した。パソコンを壊す可能性があり、業者に持ち込んでいただくお願いをした。

268	以前に「Win Xp の電源が入らない」として預かり、当方で「問題無し」として返却したデスクトップパソコンが、「やはり電源が入らない」との連絡があったため、引き取って確認作業をした。	引き取って確認したところ、不具合が「出たり」「出なかったり」と不安定で、最後には「電源が入らない」状況で確定した。疑われる箇所はいくつか考えられるが、何れにしろ業者に持ち込んで貰うことをお願いした。なお、内蔵ＨＤＤを取り出して、データのバックアップはして返却した。
269	自身で書いた水彩画色紙（サイズ 180×210mm）を年賀状に印刷して欲しい。	水彩画をスキャナーで取り込み、印刷は障害者パソコンクラブを紹介（外注の印刷を受けています）しデータを届けた。
270	マイクロソフトはがきスタジオ 2007 で年賀状の住所一覧表に「宛先」が空白の行が出て来てしまう。	宛先一覧表を見ると何もない行があったので、その行の削除するよう案内した。
271	excel で作成した会計表がおかしい。	一つのセルに会員数や会費・収入・支出の全てが入力されていたためで、excel の入力方法を実演アドバイスした。
272	住所録が表示されなくなった。	C ドライブが一杯になりそうになったため該当ソフトを削除したとの事。再度該ソフトをインストールするようにアドバイスしたところ住所録が表示された。
273	ノートパソコンの Windows7 が立ち上がらなくなった。	内蔵ＨＤＤを取り出してチェックしたところＨＤＤトラブルの模様でデータのバックアップも不可であった。そのため、内蔵ＨＤＤを交換して Wiondows7 他を新規インストールして納品した。
274	iTunes カードの使い方を知りたい	ギフトで頂いた iTunes カードの裏面にあるカバーをはがし、中にあるナンバーを打ち込めば 48 時間何度でもダウンロード出来る事を伝えた
275	YouTube を録画したいが、方法を知りたい	違法にアップロードされた物や著作権など法に触れる物もあるので、録画せず繰り返して見る事を薦めた
276	Jpeg 画像ファイルを移動しようとしたところファイル管理画面に Thumbs.db という見慣れないファイルが表示されたが、これは何か？	「Jpeg 画像を拡大／圧縮等をした際に、自動的に作られるファイルであり、Jpeg 画像をコピーする際は必須ではない」と返答した
277	パソコンを工場出荷時点に戻して欲しいとして、持ち込みあり（起動やファイルの表示等が遅くなっている。HP に全てのプログラムにも無いポップアップ広告が表示されるため）	念のために外付け HDD にバックアップを行い、おてがるバックアップからワンクリックバックアップ（パソコン全体のディスク）を作成。その後ユーザーマニュアルの手順にしたがって操作し元に戻した。

278	パソコンが壊れ、メーカに修理依頼をしたら５～６万円かかると言われたが何とかならないか？	内蔵ＨＤＤの故障のみと考えられたため、新品に換装して Windows7 をインストールして納品した。しかし納品直後に「ネットに繋がらない」との電話があり、もう一度持ち帰って確認したがパソコンは問題無し。本人から「ネットは解約したかも知れない」との電話は入り、念のため持ち帰ったパソコンを納品しがてら訪問して確認したところ、解約はしてなかったが、プロバイダーplala に接続する為の設定は必要であり、その作業を行いＯＫになった。
279	スパムメール対策のためと称して「@」を「_atmark_」と表示しているが、これはどういう意味か？	ネット上のメールアドレスを集める名簿屋対策で、人手を介さないとアドレスが作れないようにとの願いで行われているが、あまり意味の無い方法と説明した。
280	無料のセキュリティソフト AVG Free を使っているが「期限切れ」と表示された。自分では対応出来ない。	訪問して確認したところ、当初ＡＶＧ無料版がインストールされていたが、ＡＶＧ2013 からＡＶＧ2014 に update した際に、指定をミスしたものと考えられる。そのため、再度無料版指定をし直して解決した。
281	Windows8 上のアプリソフトを削除したい	スタート画面のタイルが表示されていないところで右クリックし、表示されたアプリバーの中から該当するソフトを削除した。なお、セキュリティーソフトのトライアル期間が切れていた為に別のソフトをインストールして渡した。
282	東芝ノートパソコンが若干動きがおかしく、タスクマネージャーで確認すると、ＣＰＵ使用率等も全く変化しない	預かって Windows をクリーンインストール後、高知システムソフト 9 枚をインストールし、リカバリＤＶＤを作成して納品した
283	他の方から、「素人は Windows のコントロールパネルにはできるだけ触るな」と指導されたが、本当にそうなのか？	そんなことは無い、必要に応じて自分用に設定する事はいくらでもあると返答した
284	「マルウェアを発見した、セキュリティソフトの購入を」の画面が張り付いて、削除出来ないとして持ち込まれた	ラッキーにも、プログラム一覧に該当するプログラムが表示されたので、通常の削除処理をして解決した
285	Windowsvista から Windows7 にアップグレードしたいが、データバックアップも含めて自分ではできない	メールの設定とメールデータを含めデータのバックアップ及び初期インストールまで訪問先で行ったが、WindowsUpdate は時間がかかるため、持ち帰って作業を行い、後日納品した。
286	リカバリＣＤを無くしたが、別に Windows Xp は持っているのでそれを使ってリカバリーしたところ、画面がスクリーン一杯にならない	ネット上からグラフィックドライバーをダウンロード　→　インストールを行い、正常になった。
287	CD レーベルプリントが全角英数文字	プリンターの問題と思い込んでいたようで

	になってしまう	すが、文字入力モード切替で解決した
288	HP を印刷したい。	ファイル・すべて選択・コピーでワードを起動。貼り付け後、不要な部分を Delete で削除。はみ出している画像はクリックで画像調整で小さくし A4 に収まるようアドバイスした。
289	メールに添付されてきた pdf が開けない	全てのプログラムから Adobe Reader を確認して貰ったところ、インストールされていなかった。そのため、ネット上からダウンロードしていただいて解決した。
290	セキュリティソフトで、いつも自動的に更新される定義ファイルが更新されず、「脅威にさらされています」と表示されるがどうすれば良いか？	ライセンスは有るとの事であり、セキュリティソフトを一旦アンインストールして再インストールすることを勧めた
291	文字入力ができない。マウスに触れていないのにマウスポインターが勝手に動いたりする。	ワイヤレスキーボードとワイヤレスマウスを使用。近くにワイヤレスキーボード / ワイヤレスマウスを使用したパソコンが無いか確認していただいたところ、食卓で子供が同じ機種のパソコンを使っており、場所を移動して貰って解決した。
292	Windows 8 でプログラムの削除方法を知りたい	Windows キーと X キーを押し「プログラムと編集をクリック不要となったセキュリティーソフトをアンインストールしていたいた。体験版の期間が切れていたため、持っていた 3 台使えるソフトをインストールしていただいた。
293	パソコンに「会員登録したので会費を払え」の画面が出て、消えず、自分では処置出来ない	スタートアップから外しても解決できず、持ち帰った。ネット上の情報を試す中、アクセサリのタスクスケジューラ上で削除できた。内部に未だゴミは残っているものの、画面は表示されなくなった。これ以上の対応はできず、この段階で納品した。
294	Windows7 でのスクリーンショットの撮り方を教えて欲しい。なお、スクリーン全体ではなく必要な Window だけ残したい。	Fn+PrtScr で Active Window を切り取り、「ペイント」を利用して貼付け、トリミングする方法を案内した
295	ソフトがアンインストール出来ない。	アドバンスドシステムケアの削除をしようとしたが、３０分たってもプログラムの一覧から消えず、再度試みようとしても「現在作業中でこの操作は出来ません」と表記されアンインストール出来ないとの事。一旦プログラムを閉じて再起動して貰ったところ、アンインストールできた。

296	メールは受信できるがホームページが繋がらない。	ＩＥで、ツールからインターネットオプションを確認したところ、ホームページ設定がいつもの Yahoo ページから変わっていた。くちコミで評判があまり良くないとの事で、直前にレジストリクリーナーを削除したとの事。インターネットオプションで正しいアドレスを記入していただき、インターネットに繋がる事を確認した。
297	２月３日以降のメールが受信できない。パスワードを求められたが忘れてしまった	Outlook2010 で受信しようとしていた。Yahoo メールなので HP からも受信出来ると伝えましたが、ID もパスワードも忘れてしまったとの事で Yahoo に諸手続きをするよう案内した。
298	AVG FREE が有料版に変わってしまったが、自分では対応出来ない	訪問対応したが、AVG のアンインストールもループ状態で終了できない。そのため、持ち帰って McAfee Security Scan Plus をアンインストールしてＡＶＧも一時停止したところアンインストール出来たので、正常な作業に復帰できた。
299	メーラーThunderbird で、住所録のグループ分けが出来ないか？	アドレス帳の新規グループの作成について案内した
300	ネット上の動画をダウンロードしたいが、どんなソフトが良いか	ネット上にはいくつか紹介されていたが、RealPlayer をインストールしてブラウザにアドオンして RealDownloader を使う方法を案内した。但し、著作権については自己責任でとコメントしながら。
301	Windows7 から８にアップグレードしたところ、拡張子「vob」の DVD が Windows Medyaplayer で開けなくなった	調査したところ、拡張子「vob」の DVD は Windows8 の Medyaplayer ではサポートしなくなったことが分かり、別のアプリソフトが必要であると伝えた
302	ネット接続（無線ＬＡＮ）が出来なくなったの見て欲しい	無線ルーターのランプ表示が異常で有線接続もＮＧのため、無線ルーターの故障と判断した。その後本人が無線ルーターを新調して設定したところ、Windows7 パソコンには問題無く接続出来たが、Windows Xp パソコンはマニュアル通り操作しても繋がらないとの事で、再訪問した。確かにマニュアル通りでは作動せず、クライアントマネージャーをメーカーサイトからダウンロードして設定したところ、解決した。
303	ＮＰＯ法人向け会計ソフトの「会計王」使用中に、言語バーが作動せず、カナモードから英字モードへの切り替えができなくなった	会計王を終了させると正常に復帰するとの事で、会計王固有の問題と認識し、製造元に確認するよう案内した
304	知らないうちに、ブラウザのスタートページが start.qone8.com に切り替わってしまい、スタートページの設定が	ブラウザハイジャッカーと呼ばれる類いであり、除去するソフト（ＹＡＣ）をインストールしてウイルススキャンを実施するよ

	効かない	う案内した
305	今朝は繋がったが、２台のパソコンの内の１台のみ、急にネットに繋がらなくなった	ＬＡＮケーブルも問題無いため、ネット環境の初期化を行うべく、モデムの電源を 5 分程度切って再起動したところ、復旧した
306	Windows Xp パソコン 4 台を Windows7 にグレードアップしたいとの事で、依頼があった。メールの移植、電子請求システムのインストール他が必要。	2 日間訪問して、全て対応した
307	特定のページを指定してデスクトップに貼付ける方法を知りたい	ブラウザに対象ページを表示後、アドレス欄の e マークをデスクトップにドラッグすれば良いと説明した
308	Windows7 に乗り換えてメーラーを Windows Live メールから Thunderbird に乗り換えたところ、「受信」と「自分から自分への送受信」は問題無いが、他への送信と返信で、難しい英字メッセージが表示されてエラーになる	アカウント設定で、送信サーバーの「サーバー名」が正しく無かったためで、修正してＯＫになった。「自分から自分へ」が正常に出来た理由は不明。
309	デスクトップ画面が隠れてしまい、パソコンのシャットダウンもできなくなった由で訪問	パソコンに慣れておらず、メールソフト使用中に「メールの新規作成」の窓を 20 以上作ってしまい、何故かスタートボタンも隠れていたもの
310	2 月 3 日以降のメールが受信できない。パスワードを求められたが忘れてしまった	Outlook210 で受信しようとしていた。Yahoo メールであり HP からも受信出来ると伝えたが、ID もパスワードも忘れてしまったとの事で Yahoo に諸手続きをするよう案内した。
311	購入したばかりのマウスが、マウスポインタは動くもののクリックが出来ない。	マウスの初期不良を疑い購入店で相談するように案内したところ、やはり不良だったとの連絡があった。
312	NTT から KDDI ひかりに変えると安くなるとの、しつこい電話が来て困る。	KDDIau ひかり正規販売代理店であれば、登録番号があるはずなので、それを聞いてみるよう案内したところ「企業秘密」として電話が切られた由。以後電話はかかって来なくなったとの事。
313	Wndows のサポートが終わると聞いたが自分のパソコンは大丈夫か。元々、知人に設定を変えられてしまい、使いにくい面もあるが。	確認したところ Windows Vista であり、「2017 年 4 月までサポートが続くので来年になって考えたら如何？」とアドバイスした。設定については相談者の都合で、後日行うことにした。
314	インターネットが突然繋がらくなってしまった。	ケーブル回線使用でテレビも視聴出来ないとのこと。ケーブル会社に問い合わせたところ「工事中に電線を切ってしまい復旧は未定」とのことで、その旨を伝えた。

315	Windows 8 の Internet Explorer でホームページの表示が崩れてしまうので、正しく表示する方法を知りたい。	Internet Explorer のツール機能で、「互換表示設定」の設定方法を案内した
316	Windows 8 で Web ページをスタート画面にしたい。	該当 Web ページを開き、ツールボタン → 「サイトをスタート画面に追加」を選択 → Web サイトの名前と発信元の URL 確認して「追加」ボタンをクリック。
317	Windows Xp から Windows7 にアップグレードしたが「ライセンス認証が必要」のメッセージが出た	電話で、プロダクトキーの入力方法を案内した
318	ブラウザを開いた際のホームページを google に設定してある筈だが、他のページが表示される。再度設定しても効果なし。	ブラウザハイジャッカーと思われ、除去ソフト（ＹＡＣ）をインストールしてウイルススキャンを実施するよう案内したが、自分ではできないとのことで、訪問対応した
319	知人が Windows8 を購入したが、メールの設定、デスクトップを新しいスタイルの「タイル」ではなく旧型に設定し、また、リカバリディスクを作って欲しい	訪問して持ち帰り作業を行い、翌日納品した
320	家計簿がカラー印刷出来ない	インクの残量を確認したところ全ての残量ＯＫ。しかし、ヘッドクリーニング後パターン印刷したところ黒が出ないとのことで、黒インクを交換したところ解決した。
321	パソコンを新調したのでデータを移して欲しいとのことで、来所	外付け HD にデータを取り込み、そのデータを新しいパソコンにリストアした
322	Windows7 で外付けＨＤＤにシステム全体のバックアップを取りたいが「システムイメージを含める」のチェックボックスにチェックを入れられず、指定ができない。	外付けＨＤＤが別形式でフォーマットされていたためであり、「ＮＴＦＳ」指定で行っていただいたところＯＫになった
323	パソコンを立ち上げるとピーピー音がして、しばらくするとシャットダウンしてしまうようになった	メモリー異常と認識された模様であったが、裏蓋を外してメモリーを挿し直したところ正常に戻った。ルーズコンタクトだったのでは？
324	Windows7 にアップグレードして国保連への請求システムも再度インストールしたが、3 月分の請求ができない	今年度分だけでなく、「昨年度」分の証明書の取得が必要だったことが判明し、電話で案内した
325	e メールデータを USB に残したい	送信者毎のフォルダを作り、メールをコピーして、メモ帳に貼り付けフォルダに振り分ける様提案。出来たフォルダを USB に「送る」で完了した。
326	音楽 CD を聞こうとしたら画面が真っ黒になってしまった。	取り出しボタンで CD を取り出すことで解決した。また、該当の CD は廃棄するようアドバイス。
327	Windows Xp パソコンを使い続けたいが、どうすれば良いのかとの問い合わせ	セキュリティ面からネットから完全に切り離しＵＳＢ・DVD は一切使わないこと、従って、文章入力して印刷する程度のことし

		かできないと案内した
328	プリンターを保有していない。パソコンを持ち込むので印刷して欲しい	来所していただき、センターで対応した
329	今朝からネット接続が不安定とのことで訪問した	ケーブルモデムの電源アダプターに接続する１００V 端子が緩んでいた。本人は手が不自由で、確認出来なかった模様。
330	CD―R に書き込みが出来ない	すでに書き込み済みで満杯の CD―R に書き込みをしようとしていたためと判明
331	ノートパソコン（ネットブック）が極端に遅い	性能面は問題が無く、預かってディスククリーンアップとデフラグを実施したが、効果無し。そのため、クリーンインストールを実施して納品した。
332	CD に書き込みが出来ない	ダウンロードした曲が 120 分で CD 1 枚には書き込めないため､CD 複数枚に別けて書き込むよう案内した。
333	Windows Xp を利用しているがこのパソコンを Windows 7 にアップグレードして欲しい。メールデータも含めてデータの引っ越しも頼みたい。	預かって対応した
334	マウスの動きがおかしい	マウスポインターが左隅に止まったまま動かなかった模様で、マウスの交換をする事で解決した。
335	音楽 CD を入れたところ、画面が真っ黒になってしまった	何の CD かも不明であったが、取り出しボタンで CD を取り出したところ、通常に windows が起動できた
336	アップグレードを勧めるポップアップが出るが、アップグレード時の注意があるか？	必要なアップグレードをする際は､（ドライバーの更新等を伴うケースもあるため）できるだけ「戻れるポイント」を作成しておくよう案内した。
337	知人に勝手に変えられた設定を、元に戻したい	ポップアップ広告が出てくるパソコンメーカーのツールバーの削除、迷惑メールの振り分け方法と Windows メールの送受信のしかたを説明した。
338	施設に入所していてワイヤレスネットワークを使っているが、最近ネット接続が異様に遅くなった。また、Firefoxの初期画面がASK.comに変わってしまい、変更出来ない。	ネット接続が遅い件は、施設側のケーブルモデムをリセットしてＯＫになった。またブラウザハイジャッカーの件は Firefox を再インストールして解決した。なお、Firefox の再インストールではデータエリアを削除してから実施する必要があった。
339	Ｉ．Ｅの危険性がマスコミで流布されているので、他のブラウザに変更したいとのこと。Firefox を勧めたが自分でインストールできないとのことで訪問支援した。	Firefox をインストールした

340	iTunes からダウンロードした音楽が、CD に書き出せない	内蔵 CD ドライブでは再生できないが、保有する外付け DVD ドライブでは再生出来た。原因は、DVD 関連ソフトを２種類ダウンロードしていることから内蔵 CD ドライブの故障他にも何点か考えられるが、今後は､外付け DVD ドライブで記録再生を行ったら如何かと進言した。
341	ブラウザで pdf ファイルをダウンロード後、そのブラウザ上で印刷すると白紙になってしまう	「ブラウザの印刷機能」を使わずに、pdf ファイルが表示されている上に印刷マークがでるので、その機能を使うように案内した
342	ネット上から pdf ファイルをダウンロードしたが、印刷すると一部が欠けてしまう	ブラウザ上で印刷せず、一旦（右クリックして）pdf ファイルをダウンロード保存してから印刷することを案内した
343	あるイベントの出席者名簿（50 名程）を Excel で作成し、そこにメールアドレスが掲載されている。このメールアドレスを使って（一人づつではなく）全員に一斉メール案内を出したいが簡単にメールアドレス一覧を作れないか？	メールアドレスを csv ファイルに変換すれば簡単に全員分を作れる旨を説明した。ただし、ＢＣＣで送るようにアドバイスした。
344	長く使わなかったＮＥＣパソコンが Windows Update でエラーになる	エラーコードを確認したところ、パソコンの日付が狂ってしまったのが原因であったため、修正方法を案内して解決した
345	windows８のアップデートをしたい。	Windows Update の手順を案内した
346	（聴覚障害者）ブラウザ関連は、文字サイズ調整と検索時の URL 入力の方法、また新しいパソコンに住所録ソフトのインストールと旧 PC からのデータ移行を頼みたい	訪問して対応した
347	Word 2010 で､「っ」や「ょ」などの文字を行頭に表示しないようにする方法について知りたい。	Word 2010 の禁則処理で「拗促音を行頭に表示しない」ための設定方法を案内した。
348	サポートが終了した Widows Xp パソコンの使い方を指導して欲しい	高齢者であり、訪問して説明した
349	サイトから Word 書式をダウンロードして保存する方法等	訪問して対応したが、本人が覚える気が無く困ったもの
350	Excel でのページ番号の振り方を知りたい	電話で案内した
351	パソコンを立ち上げる度にファンの音がうるさく、熱くもなるとして持ち込まれた	念のためデータをバックアップし、裏蓋のファンの部分をあけてファンとフィルターを掃除した
352	アプリ「てきぱき家計簿マム 8」 のデータが無くなってしまった	ゴミ箱にも無いとのこと。アプリ自体パソコン上に残っているので、データは再度作成するしかないと説明した。
353	DVD の書き込みが出来ない。	海賊版 DVD をコピーしたかった模様であり、違法行為のため止めるよう進言した

354	iPod nano を購入したが、兄の PC 上の音楽を自分の iPod nano に保存できない	PC に iPod nano の登録が出来ておらず､両者の同期が取れていないためであった。iPod には機能が沢山あるので、ダウンロードしたマニュアルを読みこむよう進言した。
355	iPod nano の使い方が分からない。	マニュアルを読むよう進言したがその後連絡が取れず。後刻連絡があり､「iPod touch 専用タッチペン」を購入し、このタッチペンで操作出来た由。
356	iPod にある画像や音楽をタブレットに取り込みたい。	Lightning - USB ケーブル をタブレットの USB 3.0 コネクタに繋ぎ、必要なデータを移すよう説明したところ、取り込みが出来た
357	IE がフリーズ､マウスも動なくなった	一旦無線ルーターの電源を切り、時間を置いて ON にするよう案内したところ、解決した
358	あるソフトをダウンロードしたところ､HAO123 なる不要なソフトも一緒にインストールされてしまった。削除すべくネット上で紹介されている方法を全て試したがうまくいかない。	Exprorer にて HAO123 をキーに関連しそうなファイルを探し出して、全て削除したところ解決した
359	Windows の YouTube で音が出なくなった。デバイスドライバー上では問題が無いように見えるが。	YouTube 上で、スピーカーアイコンに×マークがついていたためと判明した
360	（ONKYO 製）パソコンの電源が入らず、メーカーに問い合わせたところ「データは消える」と聞いたのでデータのバックアップを頼みたい	SATA のハードディスクを取り外し、必要なファイルを手持ちの外付けハードディスクにコピーした。パソコンがメーカから戻ってきた時点でデータを戻す事にした。
361	Internet Explore が、ページ内で円がぐるぐる回っていて HP が見られない	再起動をして貰ったところ 10 個の更新ファイル（WindowsUpdate）があった。更新終了後再起動し「WEB の修復をしますか」のメッセージが出て OK をクリックして元に戻った。
362	スリープを選択して終了すると電源まで落ちてしまうようになり、次回電源を入れると「通常の終わり方をしなかった云々」と出てくる。チェックディスクで「自動的に修復」「スキャンし回復」を行うと一時的に良くなるが、しばらくすると同じ現象が起こる。	「電源オプション」を適切に変更していただき、動作確認していただいた
363	デジカメの SD カードがパソコン上で認識されない。デジカメ上では画像の確認が出来るので、SD カードそのものの破損ではないと思うが。	他の SD カードも認識できなかったが、外付けカードリーダーに挿すと認識できた。古い WindowsXP の内蔵装置で 2 GB を超えるものは認識しない事もあると伝えた。

364	Outlook に不具合が有り Office2010 を再インストールしたところ、Excel ファイルが PDF 形式に、また Word ファイルがワードパッド形式に変わってしまた	Office2010 を、完全にアンインストールしてから再度インストールするように案内したところ、正常に戻った
365	松本市内の梓荘に入所中の男性の件で支援者から相談有り。火傷で両手の指がほとんど無い中、スマホをスティックを咥えて使っているがその方法が良いのか他に方法があるのかを含めてアドバイス、指導が欲しい。	ヒヤリングの結果、iPad 利用の方が良いと考えたが入所中の施設には Wi-Fi 環境が無い。そのため、設備環境整備を提案したが、そこ止まり。
366	「テキパキ家計簿」で　１．診断が印刷できない　２．残高が合わず、原因が分からない	１．印刷用紙が無くなっていたためで、用紙を足すことで解決した。２.「てきぱき家計簿マム８」のホームページ情報を基に操作方法を案内した。
367	これまでパソコンに iPod を接続すると iTunes が起動されたが、何時の間にか Mediamonkey が起動されるようになった。これを、元に戻したい。	コントロールパネルの「自動再生」にて、該当する機器に関する起動ソフトを指定すれば良いと案内した。
368	Excel で作成した見積書内容を「送付先で変更されないようにする」にはどうすれば良いのか？	Excel ファイルの「編集禁止」操作を説明した。
369	DVD にフルバックアップを残そうとして「システムイメージの作成」を試みたが、「エラーが発生しました：クラスが登録されていません」と表示され中断してしまった。	ネット上にもこのトラブル情報が載っており Windows 自体のバグの模様であり、当方では対応出来ない旨を説明した。
370	ある日突然マウスの移動速度が速くなり、前の速さに戻したいがどうしたら良いか。	「マウスのプロパティ」画面での設定方法を説明した。
371	点訳ボランティアの Windows Xp パソコン４台の Windows ７化できるか相談に乗って欲しい	確認したところ、メモリー増設すればギリギリ動作しそうなため、４台について順番に対応した。また、点訳のためのアプリをインストールして納品した。
372	ダウンロードしたはずの Craving Explorer（YouTube、ニコニコ動画等から簡単に動画をダウンロードできる動画専用ブラウザ）が見つからない。	再度、Craving Explorer サイトからダウンローするよう案内した。なお著作権法についても合わせて説明した。
373	ＩＥでサイトを閲覧中に「Windows の修復を今すぐダウンロード」と表示され、何気なくクリックしたところ「ディスク　ウェアー」と言うソフトであった。危険を感じすぐに中止したが、その後ＩＥを起動する度に「ディスク　ウェアー」が出てきて「これを消すには今すぐ購入」と出てしまう。	システムの復元を実施し、office のアンインストール→再インストールで元に戻った。

	また、IME も、ひらがなが打てなくなった。	
374	発信者メールアドレスが「自分」の不審なメールが届いた。「不要な方はこちらに連絡を」とあるが返信して良いかとの質問	定石通り、放置するように説明した。また、あまり続くようならフィルターを使うようにと、設定方法を説明した
375	Windows Xp パソコンを Windows7 にアップグレードしようとしたところ、「エリアが不足」のメッセージが出てインストールが中止してしまったが何か方法はないか？	Windows Xp 上で「マイドキュメントの削除とアプリのアンインストール」を行って８Gb 程度の空きエリアを作ってから行うよう案内したところ、後刻電話があって、うまくいった由。
376	C ドライブが一杯でデータの保存ができなくなった。	確認したところ D ドライブが全く使われていないため C ドライブに一本化する方法を説明した。
377	Windows Update を実施中だが、155 件中 139 件目で止まってしまった。どうすれば良いか？	タスクマネージャーのパフォーマンスでＣＰＵ使用率が１００％との事であり、ハングアップの模様。Windows Update を強制的に終了して、再度 Windows Update するよう案内した。
378	Windows Xp パソコンに Windows 7 をインストールしてグレードアップしたところ、画面の文字が滲んでしまった。解像度を最大にしたが解決しない。	そのパソコン固有のディスプレイドライバがある可能性があるため、メーカーサイトで探してインストールするよう案内した。
379	パソコン上のデータを移植する為にネット上の案内通りに作業を進めたが、案内されているファイルが見つからない。	確認したところ「隠しファイル」に該当するため、フォルダオプションで「隠しファイルを表示する」に変更するよう案内した。
380	MicrosoftOffice 2013 をインストールしたが、インストール途中でライセンス認証のステップが求められなかった。このままで良いのか？	ライセンス認証は必要と説明し、その方法を案内した。
381	Windows Live メールを使っており 20 日ほど前には問題なく開けた添付ファイルが 3 日前に開けなくなっているのに気づいた。その間に特別な操作はしていない。因みに、プロバイダーのサーバー上では開くことができるため、PC に受信してから異常が生じているようだが。	添付ファイルを、メール受信画面からそのままダブルクリックして開く事が原因だった。
382	Windows メールで､受信は出来るが送信ができない。最近奥さんが設定したががうまく動かない。	Windows メールを Thunderbird に変えて設定し直したところＯＫになった

383	パソコンを勉強したいが対応して貰えるか?	自宅で美容師をしているため時間は調整出来る由であり、事業所に来所して貰えればボランティア程度はできると伝えた
384	パソコンのＯＳを Windows Xp から７にグレードアップしたところ、音が出なくなった。サウンドカード（soundblaster vx）を使っているが認識できていない模様。	Windows 7 用の soundblaster vx ドライバを入れれば認識する筈であり、同梱されているＣＤからドライバをインストールしたところ音が出るようになった。
385	iTunnes Store で購入した音楽が CD に焼き付け出来ない。	CDR メディアを変えたところ焼き付けが出来た。
386	点訳ボランティアの Windows Xp パソコンを Windows 7 化の依頼	作業して納品した
387	CD レーベルの印刷が出来ない。	印刷ジョブが沢山溜まっている模様。一旦プリンターの電源を切って印刷ジョブの削除を行い、改めて印刷をスタートしたところ解決した。
388	iTunnes Store で購入した音楽が CD に焼き付け出来ない。	CDR を変えていただいたところ、焼き付けが出来た。
389	最近になって突然、差出人名に自分の名前が入った妙なメールが沢山届き、「不要な場合はこちらへ」と書いてあるが返信して良いか?	一切無視するようにご案内した。
390	VersaPro VY17F/RF-X で Windows Xp から Windows7 にアップしたところ、音が出なくなった	サウンドドライバーが特殊な模様であり、ネット上のサイトからダウンロードしてインストールするよう案内した。
391	Windows Xp から 7 に変更したいがメモリーが 1 Mb までしか認めて貰えない。そこで、パソコンをもう少し快適に使える方法がないだろうか?	自分では試してないが、マイクロソフト社が提供している Microsoft Ready Boost を紹介した。
392	Windows Xp から 7 に変更（メモリー１ Gb）したところアイドル状態で CPU 使用率が 100%近くになり、また HDD へのアクセスが止まらず、困っている。	セキュリティソフトを一時的に止めたところ現象が止まったため、他のセキュリティソフトＭＳＥ（マイクロソフト・セキュリティ・エセンシャルズ）に切り替えて逃げた。
393	デスクトップパソコンの電源が入らなくなった。	「電源を抜いてしばらく放置」等、通常の手だてを立てたが現象が変わらず、業者さんへの修理依頼を勧めた。
394	ダウンロードしたはずのクレイビングエクスプローラー (Craving Explorer)が見つからない。同じ内容で2回目。	再度、Craving Explorer サイトからダウンローするよう案内した。なお著作権法についても合わせて説明した。
395	印刷が出来ない	確認の結果、インク不足だった。
396	Windows Xp パソコン２台を７にアップグレードして欲しい	２台共、データのバックアップ　→　Windows 7 インストール　→　データのリストア　を実施して納品した。

397	Windows7が起動しなくなった。色々触っている内に何とか成功したが起動に10分以上かかる等尋常ではない。	セイフティモードで立ち上げCHKDSK(チェックディスク)を行ったところ「68レコード修復した」もメッセージが出、その後は正常な起動が出来るようになった。しかし、元々の原因は不明。
398	新しいパソコンに旧パソコンのデータを移して欲しい。	預かっていたデータを新しいパソコンに移植した。ただしWindows7の64ビットからWindows 7 32ビットへの移植であり、使用できなくなったアプリもあった。
399	パソコンのキートップ「K」がスムーズに入力出来なくなった。(何回か押すと認識するが)	キーボードを分解したところタバコかすが大量に出て、それを除去したら復旧した。今後はキーボードに保護シートをセットするようアドバイスした。
400	プリンターが動作しない。	プリンターの故障であり、修理ではなく新規購入になる模様。
401	点訳ボランティアのWindows Xpパソコンを Windows 7化の依頼	作業して納品したが、一部にデータ引っ越しミスがあり、修正して再納品した。
402	Firefoxの初期画面が､いつものgoogle検索画面から他の検索サイトに変わってしまったが、戻すにはどうすれば良いか?	操作方法を案内した。
403	他人に依頼されたWord 2010ファイル上で、他人は見せたくないプロパティ情報などを削除したい	削除方法を案内した。
404	office2013を2010にダウングレードしようと、2013をアンインストール後2010をインストールしたところERROR 1935が表示されて中止してしまった｡Windowsを再起動して再度試したが状況は変わらず困っている。	ネット上の情報で、マイクロソフト社サイトに「.net frameの修復が必要」とあり実施したところ、解決した。
405	Windows Xpパソコン(ネット接続はしていない)が、急にディスプレイが真っ黒になってしまった。	色々と試したが、本体の電源又はマザーボードのトラブルの模様で修理が必要と判断したが、古いパソコンでもありまたWindows8パソコンも所有しているため、修理は諦めてデータの抜き出しだけして納品した。その際、ＦＤＤからＣＤへの媒体変換も頼まれ、次回に納品した。
406	覚えの無い「有料コンテンツ料金を支払え」のメールが頻繁に届き始めたがどうすればよいか?	ひたすら無視し、絶対に返信しないようにアドバイスした
407	外付け光学ドライブにＣＤをセットしたが音楽を焼き付け出来ない。	ダウンロードした曲をミュージックに貼り付けし､「書き込む」から外付け光学ドライブを選択したところ書き込みが出来た。
408	ＩＥを立ち上げるといつもAARTEMISというページが表示されるようになった。ＩＥのオプションで設定を変えても変わらず、どうしたら	明らかにマルウェアであり、利用中のセキュリティソフトで駆除するか、システムの復元を試るよう案内した。

	いいか？	
409	１）インターネットに接続出来なくなってしまった。 ２）CD に印刷できない。	１）10 月 5 日に多数のソフトを削除してありネット接続環境もこの時削除してしまったためであり、「システムの復元」で復旧した２）通常の印刷は、良好に出来るが CD の印刷ソフトでは印刷できなかった。CD のトレーを入れる位置が不明であることから CD のトレーを奥まで入れると印刷できた。
410	office、ＡＴＯＫ、プリンタードライバーのインストールが出来ないので支援してほしい	当人にはネット環境が無く、認証作業については持参したモバイル環境で対応した
411	Internet Explorer 9 で、「Internet Explorer は動作を停止しました」と表示される場合の対処方法について知りたい。	使用しているアドオンに問題があることが考えられるため、アドオンを無効にしていただいたところ正常に起動できた
412	Windows Xp の危険性が報じられているが、詳しく説明してほしい	電話で説明したが埒が明かず、訪問して時間をかけて説明した
413	パソコントラブルが発生したので訪問して欲しいとの Fax が入ったが、Fax に返信するも一般企業の普通電話であり、連絡がつかない。Fax 利用のことから聴覚障害者と思うが。	未対応
414	長野県身体障害者福祉協会から、ホームページの更新がうまくいかないので対応願いたいとのこと	状況を確認後、データを抽出して持ち帰り修正後、納品した
415	Windows を起動すると、いつもは出ない認証画面になってしまい、ＯＫを押すと「認証データを確認できませんでした」様のメッセージが出て、また認証画面に戻ってしまい、Windows が起動できない	原因が不明なるも、セーフモードで起動し「システムの復元」を試みたところ、現象が出なくなり正常に復帰した 13 1 1 年賀状作成について支援して欲しいとのこと来所して貰い、アプリは日本郵便の提供するサイトからダウンロードして作業した
416	自分でプリンター設定をしたが思うように動作しない、また無線ＬＡＮも欲しい	プリンターは問題なく作動していた。無線ルーター親機と子機を代理購入して設定した
417	友人が 2004 年に購入した Windows Xp パソコンを Windows7 にアップグレードしたいが可能か？	メモリー容量が不明であるが、Dell に確認したところ当時のパソコンは Windows7 にアップデートは出来ないとのこと。なお、.ウイルスバスター クラウドを使用しているならセキュリティは問題無い事を案内した
418	図書館で借りてきた CD が聞けない。	CD のラベルが中国語であり、その後図書館に戻したようでした

419	Excel ファイルが３Mb にもなってしまった。ファイル圧縮してもまた表示されている内容全てを消去しても、ほとんどサイズが変わらないが何故か？	ネット上で情報を探したが該当しなかったそのため元をコピーしてブランクのエクセルシートに貼付けたところ 200Kb になった。
420	（網膜剥離変性症）Windows8 を新たに購入した。従来の Vista と使い勝手が違う、メールの設定、音楽 CD の焼き付けとレーベル作成、プリント接続ができずに困っている	来所していただいて対応したが、プリンター接続の件のみ、訪問して対応した
421	以前に訪問してパソコン設定した方からの依頼。自分のパソコンを弟さんに譲り、新しく中古パソコンを購入したので、Microsoft Office、ＡＴＯＫ、プリンタードライバーのインストールを頼みたい由	当人にはネット環境が無く、認証作業については持参したモバイル環境で対応した
422	HP が画面いっぱいになり、閉じるボタンも消えて、スタートボタンも見えない。	パソコン使用中にペットがいくつか同時にキーを押したようであり、F11 を押して初期状態に戻す（データは消えない）ことで解決した
423	パソコンが極端に重くなり仕事に差し支えているとの事。	預かって windows のクリーンインストールを行ったが、「熱くなる」との話もあり分解してファン掃除まで行った。
424	いつの間にか、背景画面が真っ黒に変わってしまったが、明るい画面に戻したい	操作方法を電話で案内した。
425	電源を投入すると「ピーピーピー」と３回音がするだけで、Windows が立ち上がってこない。	預かって調査したが、原因が不明で対応出来ず。ハードウェアのトラブルと考え修理ショップに見積もりを依頼したところ、マザーボード交換が必要であり最低でも５万円との事であり、その旨を相談者に伝えた。
426	（網膜剥離変性症）Word の図形が色抜けしてしまった由で、来所していただいた	画面設定で「ハイコントラスト指定」をするとそうなる模様で、指定を変更した
427	Windows7 上で Windows Update を繰り返したところ、途中から光学ドライブが認識されなくなっていた	Microsoft 社のホームページに色々な例が紹介されており、しょっちゅうある現象の模様。通常の方法では解決出来ず、レジストリが壊れているとの事で修復し、ドライバを再インストールして解決した
428	日本郵便の「はがきデザインキット」でハガキに印刷すると、印刷はされるがハガキにうまく納まらない	プリンターのプロパティ設定を確認したところ、用紙サイズがＡ４であったためであり、葉書サイズに変更して解決した
429	無償版ソフトに替えて有償のウイルス対策ソフトをインストールしようとしたところ、入らない。前後に、AVG2015 で３件の脅威が検出されたとの情報が残っていた。	原因は不明だが、念のため預かってクリーンインストールを行い納品した

430	受信メールが文字化けしている	機種依存文字を使用しているためであり、送信者に連絡していただくように案内した
431	日本郵便の「はがきデザインキット」でハガキに文字を入れたいが方法が分からない	当方のパソコンに同じソフトをインストールして、操作方法を案内した
432	Windows 8 から 8.1 にアップグレードした際、インストール途中でプロダクトキーの入力を求められたが無視して進め、その後正常に作動しているが、問題があるかとのこと。「コンピューター」の「プロパティ」を確認して貰ったところＯＳの認証が済んでいなかった	本人が出来ず、訪問して対応した
433	何時の間にか、タスクバーが上部に移動してしまったが、下部に戻したい	操作方法を電話で案内した。
434	パソコンからガリガリ音が聞こえる	預かって、ＨＤＤ交換＋クリーンインストールして納品した
435	ノートパソコンのタッチパッドを無効にしたいが方法を知りたい	型番 FMV-BIBLO NF/D70 で検索したところ「Fn キー＋F4 キー」との情報があり、試してもらったところ解決した
436	Windows 8 から Windows 8.1 にアップしたが、バックアップの方法が分からない	Windows 8 にあった「Windows 7 のファイルの回復」が無くなってしまい、「ファイルの履歴」にその機能が移った模様で、試したところＯＫになった
437	急にネット接続が出来なくなった。	訪問して確認したところ、無線ルーターに接続するＬＡＮケーブルの端子が損傷していたため、交換してＯＫになった。